

JOE NAVARRO

MARVIN KARLINS

közreműködésével

BESZÉDES TESTEK

Egy FBI-ügynök emberismereti
kézikönyve

Nyitott Könyvműhely
Budapest, 2011

7

150
N37

© Joe Navarro, Marvin Karlins, 2008

© Bánföldi Tibor, 2011

A fordítás az alábbi kiadás alapján készült

What Every Body Is Saying

An Ex-FBI Agent's Guide to SpeedReading People

HarperCollins, New York, 2008

Fordította
Bánföldi Tibor

Somogyi-könyvtár, Szeged



S000518585

Nagyanyámnak, aki rancos kezével
embert faragott egy kisgyerekből.

JOE NAVARRO

Feleségemnek, Edythnek, aki megáldott
szerelmével, és megtanított arra,
hogy mit jelent törődni az emberrel.

MARVIN KARLINS

TARTALOM

	Előszó: Látom, amit gondolsz	9
	Köszönetnyilvánítás	15
EGY	Hogyan sajátítsuk el a nonverbális kommunikáció titkait	21
KETTŐ	Hogyan éljük limbikus örökségünkkel?	49
HÁROM	Hogyan működik a lábban a testbeszéd? A lábak és a lábfejek nonverbális üzenetei	97
NÉGY	Tippek a felsőtesttel kapcsolatban A törzs, a csípő, a mellkas és a vállak nonverbális jelei	145
ÖT	A kézzelfogható tudás Felső végtagjaink nonverbális jelei	179
HAT	Tapintsunk a lényegre! A kéz és az ujjak nonverbális jelei	217

HÉT	Agyunk vetítővászna Az arc nonverbális jelei	265
NYOLC	A megtévesztés leleplezése Járjunk el körültekintéssel!	323
KILENC	Néhány végső gondolat	367
	Irodalom	370
	Név- és tárgymutató	374

ELŐSZÓ

LÁTOM, AMIT GONDOLSZ

Marvin Karlins, Ph.D.

A férfi egykedvűen ücsörgött az asztal egyik végén, és gondosan csiszolgatta válaszait az FBI-ügynök kérdéseire. Nem ő volt a fő gyanúsított a gyilkossági ügyben. Hihető alibivel rendelkezett, és meggyőzően hatottak a szavai, de az ügynök nem akarta ennyiben hagyni a dolgot. A következőket kérdezte a gyilkos fegyverrel kapcsolatban:

„Ha maga követte volna el a bűncselekményt, mit használt volna, pisztolyt?”

„Ha maga követte volna el a bűncselekményt, mit használt volna, kést?”

„Ha maga követte volna el a bűncselekményt, mit használt volna, jégcsákányt?”

„Ha maga követte volna el a bűncselekményt, mit használt volna, baltát?”

Az egyik fegyver a négy közül tényleg szerepelt a gyilkosságban, de ezt az információt mindvégig visszatartották a nyilvánosságtól. Így aztán egyedül a gyilkos tudhatta, melyik tárgy volt az igazi gyilkos fegyver. Miközben az FBI-ügynök végigment a listáján szereplő kérdéseken, alaposan megfigyelte a gyanúsítottat. Amikor a jégcsákány szó elhangzott, a férfi lesütötte a szemét, és mindaddig így maradt, amíg a következő kérdés el nem hangzott. Az ügynök azonnal felmérte az elkapott szemhéjmozgás jelentőségét, és attól a pillanattól fogva a „kevésbé” gyanús személyből a nyomozás főszereplője lett. Később be is vallotta tettét.

Mindez pedig nem más érdeme volt, mint Joe Navarróé, vagyis azé a kivételes egyénisége, aki amellet, hogy leleplezte a jégcsákányos gyilkost, számtalan bűnöző – és mesterkém – kézre kerítésében vállalt főszerepet mintegy huszonöt éves szolgálati ideje alatt az FBI kötelékében. Hogy hogyan volt képes minderre? Ha megkérdeznénk tőle, ő halkan csak így felelne: „Annak köszönhetem, hogy tudok olvasni mások fejében”.

Mint kiderült, Joe a teljes szakmai karrierjét a nonverbális kommunikáció – az arckifejezések, a fizikai mozdulatok (kinetika), a testtávolságok (proxémia), az érintés (haptika), a testtartás és a ruházkodás – tanulmányozásának, kidolgozásának és tudományos alkalmazásának szentelte, an-

nak kiderítése érdekében, hogy mit gondolnak, vagy mit szándékoznak tenni mások, illetve hogy állításaik igazak-e vagy sem. Hát, ez nem túl jó hír azoknak a bűnözőknek, terroristáknak vagy kémeknek, akik Joe árgus tekintetének tüzeiben, akarva-akaratlanul is produkálni kezdik azokat a nonverbális („árulkodó”) jeleket, amelyek átlátszóvá, illetve kiszámíthatóvá teszik gondolataikat és szándékaikat!

Viszont jó hír az minden olvasónak, mivel ugyanannak a nonverbális tudásnak az elsajátításával, amelynek a birtokában a szerzőből profi „kémvadász”, „emberi hazugságvizsgáló gép”, illetve FBI-os kiképzőtiszt lett, és amelyet az itt következő fejezetben Navarro közléstesz, könnyebben megértjük a közvetlen környezetünkben lévők érzéseit, gondolatait, szándékait. Mint elismert író és tanár Joe most meg fogja tanítani nekünk, hogyan kell szakmai szemmel megfigyelni, tetten érni és megfejteni mások nonverbális viselkedését, annak érdekében, hogy sikeresebb legyen velük a társas interakció. Ez a tudás egyszerre gazdagítja és előtérbe helyezi életünk mindennapos mozdulatait, mind az üzleti életben, mind pedig az élvezetek terén.

Joe számos olyan tényről is említést tesz, amelyet tizenöt évvel ezelőtt még el sem ismert a tudomány. A legfrissebb agyszkenneres és tomográfus technológiai fejlesztéseknek köszönhetően azonban ma már konkrétan igazolható tudományosan is ezeknek a viselkedésformáknak a hitelessége. Mivel a legújabb pszichológiai, neurobiológiai, orvostani, szociológiai, kriminológiai, kommunikációtudományi és antropológiai felfedezésekből – továbbá a nonverbális jelek terén szerzett huszonöt éves szövetségi ügynöki tapasztalataiból – meríti példáit, Joe-nak minden lehetősége adott

ahhoz, hogy a testbeszéddel kapcsolatos ismereteink elmélyítéséhez hozzásegítsen.

Mint szaktekintélyt, a világ minden táján elismerik és foglalkoztatják. Amellett, hogy rendszeres vendége az olyan műsoroknak, mint a *Today Show* az NBC-n, a *Headline News* vagy a *Fox Cable News* a CNN-n, és a *Good Morning America* az ABC-n, továbbra is a nonverbális kommunikációról tart előadásokat az FBI-nál, a CIA-nál, és a hírszerzés egyéb berkeiben. Mindemellett tanácsadóként is foglalkoztatják, a banki és a biztosítószektorban, illetve a legnagyobb amerikai ügyvédi irodáknál. Joe egyben a Saint Leo University professzora, és számos más amerikai orvosi egyetemen is tanít, ahol a nonverbális kommunikáció tekintetében egyedülálló meglátásai miatt befogadó közönségre talált. A hallgatói között például rengeteg olyan orvost találunk, aki gyorsabban és hatékonyabban szeretné diagnosztizálni a betegeit. Akadémiai végzettsége és szakmai ajánlólevelei révén – illetve éles és óriási horderejű élethelyzetekre vonatkozó mesteri analitikus képességeinek köszönhetően – Joe nemcsak kitűnik, de az élvonalba tartozik a nonverbális tudományok terén, mint ahogyan azt ebből a könyvből is hamarosan látni fogjuk.

Úgy mint kolléga, mint szemináriumi hallgató, és mint a tanultak gyakorlati felhasználója, mély meggyőződésem, hogy a következő fejezetekben olvasható szakmai dokumentáció óriási haladást jelent a nonverbális viselkedéssel kapcsolatos ismereteink terén.

Mindezt tapasztalt pszichológusként mondom, és azért döntöttem úgy, hogy részt veszek Joe könyvében, mert kifejezetten rajongással tölt el az az úttörő munka, melynek

révén nonverbális tudományos ismereteink a szakmai elismerés és a személyes siker szolgálatába állíthatók.

Bevallom, lenyűgözött az is, hogy mennyire józan ésszel és milyen óvatossággal közelíti meg a témát. Például a nonverbális jelek megfigyelésén keresztül számos helytálló megállapítást tehetünk a másik viselkedésével kapcsolatban, de Joe arra is felhívja a figyelmünket, hogy a testbeszédén keresztül megtévesztés leleplezése kifejezetten nehéz feladat, és rendkívüli kihívást jelent. Ez egy igencsak jelentőségteljes megállapítás – amit a legtöbb laikus és a hivatásos bűnüldözők közül is sokan rendszerint figyelmen kívül hagynak –, éles, kritikus hangneme azonban emlékeztetve erre figyelmeztet, hogy óatosan ítélkezzünk, mielőtt a nonverbális reakciókból kiindulva, valakiről kijelentenénk, hogy nem mond igazat.

A legtöbb testbeszédről íródott könyvvel ellentétben, az itt olvasható információk tudományos tényeken és éles helyzetekben tesztelt eredményeken alapulnak, szubjektív véleményektől és alaptalan spekulációktól mentesen. Továbbá a szöveg külön hangsúlyozza azt, amiről más könyvek rendszerint megfeledkeznek: foganatosítani kell az emberi agy limbikus rendszeréről rendelkezésünkre álló tudást a nonverbális árulkodó jelek megértésében és hatékony kiaknázásában.

A testbeszéd néma nyelvét ezek után bármelyikünk nyugodt szívvel elsajátíthatja. Függetlenül attól, hogy a nonverbális jelek tanulmányozása a karrier vagy csak a működőképesebb baráti és családi kapcsolatok elérése érdekében fontos a számunkra, ebben a könyvben mindannyian meg fogjuk találni azt, amit keresünk! Az olvasottak elsajátítása

mesterfokon egyedül akkor lehetséges, ha kellőképpen elmélyedünk a soron következő fejezet tartalmában, és hajlandóak vagyunk komoly időt és energiát fordítani arra, hogy elsajátítsuk Joe tanításait és a mindennapokban is alkalmazzuk azokat.

Az emberek megfejtése – vagyis a nonverbális viselkedés elsajátítása, megértése és kiaknázása az emberi tettek prognosztizálása érdekében – olyan feladat, amely megéri, hogy külön figyelmet szenteljünk neki, és busásan kárpótol minket minden egyes erőfeszítésünkért. Igyekezzünk tehát megvetni a lábunkat, és továbblapozni, hogy végigtekintsük és megismerjük azokat a mindenható nonverbális magatartásformákat, amelyekre Joe megtanít minket. Hamarosan felfedezzük, hogy elég egy szempillantásnyi idő, máris mindent tudunk, amit a testbeszédről tudni akartunk.

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

Amikor belefogtam ennek a könyvnek a megírásába, rájöttem, milyen sokáig érett bennem a gondolata. Korántsem úgy kezdődött, hogy elkezdtem volna utánaolvasni a nonverbális viselkedésnek, vagy a tanulmányaim során erre a témára szakosodtam volna, és nem is az FBI ihletett meg. Érdeklődésem kezdete sokkal korábbra tehető, és igazából a családomtól ered.

Mások megfejtésének mikéntjét a szüleim, Albert és Mariana Lopez, illetve a nagymamám, Adelina Paniagua Espino tanításaiból merítettem. A maguk módján mind a hárman mást és mást hagyományoztak rám a nonverbális kommunikáció erejének és jelentőségének felismerésével kapcsolatban. Az anyámtól azt tanultam, hogy a nonverbális jelek felbecsülhetetlenül értékesek a társas kapcsolatainkban. Mindig azt szajkózta, hogy ha az ember finoman és körültekintően viselkedik, könnyebben elkerülheti a kellemetlen élethelyzeteket, vagy képessé válik arra, hogy másokat száz százalékgig megnyugtasson. De mindaddig, amíg élt, nem

csak mondta, mutatta is, és még csak erőfeszítésébe sem került. Az apámtól az önkifejezés erejét és hatalmát tanultam. Ő olyan ember, aki egyetlen nézéssel képes több szinten is kommunikálni, még hozzá kristálytisztán és félreérthetetlenül. Már a pusztá létével is tiszteletet parancsol. A nagyanyám pedig, akinek ezt a könyvet szánom, azt mutatta meg nekem, hogy a legapróbb gesztusoknak van a legfontosabb jelentésük. Egy jól időzített mosoly, fejbiccentés vagy gyengéd érintés oly sok mindent elmond, sőt még gyógyítani is képes. Ezeket a dolgokat nap mint nap, újra és újra elmagyarázták nekem, így készítettek fel arra, hogy sokkal alaposabban figyeljem meg a körülöttem lévő világot. A tanításaik, sok más kiválóság tanításaival egyetemben, mind olvashatóak ebben a könyvben.

A Brigham Young Universityn töltött diákéveim alatt J. Wesley Sherwood, Richard Townsend és II. Clive Winn dékán rengeteg mindent tanított nekem a rendőrségi munkáról és a bűnözők megfigyeléséről. Később az FBI-nál Doug Gregory, Tom Riley, Julian „Jay” Koerner, dr. Richard Ault és David G. Major mutatta meg nekem a hírszerzés és a kémkedés csínját-bínját. Hálás vagyok nekik, amiért továbbfejlesztették fogékonyságomat mások megfigyelésére. Ugyanígy köszönet illeti dr. John Schafert, volt FBI-ügynököt, a hivatal által indított Viselkedésanalízis elnevezésű Elit Program tagját, aki a könyv megírására bátorított, és több alkalommal is felkért tudományos publikációiba társszerzőnek. Marc Reeser, aki a kémelhárításnál sokáig mellettem teljesített szolgálatot, szintén megérdemli minden elismerésemet. Szeretném továbbá megköszönni az összes kollégám támogatását az FBI Nemzetbiztonsági Osztályánál.

Az évek során az FBI mindig is a legjobb tanárokat biztosította a számunkra, ezért olyan mentorokkal büszkélkedhetem, mint például Joe Kulis, Paul Ekman, Maureen O’Sullivan, Mark Frank, Bella M. DePaulo, Aldert Vrij, Reid Meloy és Judy Burgoona, akiknek az előadásai vagy írásai révén, első kézből értesülhettem a nonverbális kommunikáció legfrissebb kutatásairól. Számos professzorommal személyes barátságot kötöttem, többek között David Givensszel is, aki jelenleg a Spokane-i Nonverbális Tanulmányi Központ vezetője Washingtonban, és akinek az írásait, tanításait és kritikáit örökre megőriztem magamban. Mivel a fenti kutatások és a belőlük készült publikációk sokkal érdekesebbé tették az életemet, nagy részüket hivatkozási alapként megemlítem könyvemben is, olyan tudósok mellett, mint például Desmond Morris, Edward Hall és Charles Darwin, akinek *Az ember és az állat érzelmeinek kifejezése* című korszakalkotó munkája e tudomány kezdetét jelenti.

Miközben ők akadémiai keretet adtak könyvemnek, a maguk módján mások is hozzájárultak vállalkozásomhoz, ezért egyenként nekik is köszönöm. Kedves barátnőm, Elizabeth Lee Barronnak, a University of Tampa munkatársának, aki kutatási témákban igazi mentőangyal, hálás vagyok dr. Phil Quinn-nek, a University of Tampa másik munkatársának és Barry Glover professzornak a Saint Leo University-ről, többéves barátságukért és állandó üzleti elfoglaltságaim ellenére is szíves vendéglátásukért. Az írott szó mellett ez a könyv mit sem érne fotóillusztrációk nélkül, amiért örök hálám illeti a híres fotográfust, Mark Wemple-t.

Ugyanez vonatkozik Ashlee B. Castle-re, aki máskülönben az asszisztensem, de amikor képvágásra kértem a



könyvembe, boldogan igent mondott. Remek munkát végeztek mind a ketten! Továbbá köszönetet mondok David R. Andrade tampai színművésznek is a személyesen bemutatott pózokért.

Matthew Benjamint, a világ legtürelmesebb kiadóját, aki a Harper Collinsnál összetartotta vállalkozásom, szintén hála illeti, amiért igazi úriember módjára, vérbeli profiként mindvégig helytállt mellettem. Hálás vagyok továbbá Toni Sciarra felelős szerkesztőnek is, aki lankadatlan szorgalommal végezte az utómunkálatokat. Matthew és Toni csodálatos csapatot tudhat maga mögött a Harper Collinsnál, közülük külön köszönet illeti olvasószerkesztőmet, Paula Coopert. Szeretném ezúton is megköszönni dr. Marvin Karlins összes építő ötletét és melegszívű méltatását az Előszóban.

Köszönöm kedves barátnőm, dr. Elizabeth A. Murray segítségét is, aki kitűnő tudósként és oktatóként, elfoglaltságai ellenére segített könyvvé gyúrni a piszkozatot, és megosztotta velem mérhetetlen tudását az emberi testről.

Köszönöm a családomnak, mindenkinek, közeli és távoli rokonoknak, hogy elviseltek engem és az állandó jegyzete-lésem, miközben velük kellett volna törődnöm inkább. Lucának, *muito obrigado!* A lányomnak, Stephanie-nak, akitől áldott minden napom, amióta világra jött.

Közülük a maga módján valamivel mindenki hozzájárult ahhoz, hogy ez a könyv megszülethessen. Az általuk nyert tudást vagy élettapasztalatokat, kisebb-nagyobb mértékben szintén közreadom az itt következő fejezetekben.

Azzal a józan belátással igyekeztem megírni ezt a könyvet, hogy a mindennapokban is hasznos információk birtokába juttathassam olvasóim. Ennek érdekében lelkiismer-

retes pontossággal és közérthető stílusban próbáltam meg bemutatni az összes olyan tudományos és empirikus tényt, amely jelenleg a rendelkezésünkre áll. Ha mindezek ellenére bármiféle kivetnivalót találnak a könyvben, az az én felelősségem, és csakis az én hibám.

Van egy régi latin mondás: „Qui docet, discit” (Tanulva tanít az ember). Számos szempontból magára az írásra is igaz, amely mint folyamat az elsajátítás és szelektálás képességéről szól, és nap végére kellemes érzéssel tölti el az embert. Remélem, mire olvasóként a könyv végére érünk, mindannyiunknak sikerül elmélyítenie a nonverbális kommunikációval kapcsolatos ismereteit, és mindannak biztos tudatában, amit tudni akartunk a testbeszédről, egyszerre színesebbé, gazdagabbá válik az életünk.

Joe Navarro

Tampa, Florida

2007. augusztus

magamban – és megtanulok rá reagálni –, hogy létezik egy „másik” nyelv is körülöttem: a metakommunikáció. Felfedeztem, hogy ezt a nyelvet *képes* vagyok azonnal lefordítani és megérteni. Fiatal fejjel úgy tekintettem az emberi testre, mint egy neonreklámra, amely számomra is érthető kézmozdulatokon, arckifejezéseken és testtartásokon keresztül hirdeti, hogy épp mit gondol egy adott ember. Idővel persze megtanultam angolul is – sőt, spanyolul majdhogynem elfelejtettem –, de a nonverbális jeleket akkor sem felejtí el az ember. Viszonylag korán kiderült számomra, hogy a nonverbális közlésformák száz százalékgig megbízhatóak. A testbeszédet arra használtam, hogy megfejtsem, mit akarnak a tudtomra adni, illetve, hogy hogyan éreznek irántam az osztálytársaim vagy a tanárain. Az egyik, amit legelőször észrevettem, az volt, hogy azok a diákok, akik később kedvesen viszonyultak hozzám, felvont szemöldökkel nézték, ahogy első nap belépek az osztályterembe. Azok viszont, akik barátságátalanul fogadtak, mintha enyhén hunyorítottak volna, mikor megjelentem. Tipikusan olyan magatartásformák, amelyeket ha egyszer megfigyel az ember, soha többé nem felejt el. Az ilyen és ehhez hasonló nonverbális információk segítségével, számos emigránstársamhoz hasonlóan, hamar felmértem a szimpatizánsokat, könnyen barátkoztam, kommunikáltam a nyelvi korlátok ellenére is, elkerültem az ellenségeimet, és egészséges kapcsolatokat építettem. Sok évvel később, az FBI (Szövetségi Nyomozó Hivatal) különleges ügynökeként ugyanezeknek a nonverbális magatartásformáknak köszönhetően már bűntényeket sikerült megoldanom (lásd: 1. példa).

1. példa: **Egy szemrebbenés alatt**

A „szemblokkolás” olyan nonverbális jelenség, melynek egy fenyegető érzés és/vagy egy visszataszító kép a kiváltó oka. A hunyorgás (a fentiek alapján például az osztálytársaim esetében) és a szemlehunyás vagy a szemeltakarás, mind olyan reakció, mely az evolúció során azért alakult ki, hogy megvédje agyunkat a kellemetlen dolgok „látványától”, vagy hogy mások iránti megvetésünket jelezze. A szemblokkolás különböző formái nyomozóként is jó szolgálatot tettek nekem, méghozzá egy Puerto Ricó-i szállodát érintő gyújtogatási bűnügy kapcsán, amely 97 halálos áldozatot követelt. Az egyik biztonsági őr azonnal gyanúba került, mivel a tűz az általa őrzött részlegben ütött ki. Többek között úgy sikerült az ártatlanságára fény derítenünk, hogy nagyon is konkrét dolgokat kérdeztünk tőle, nevezetesen, hogy hol volt a tűzvész előtt, a tűzvész közben, és hogy ő okozta-e a tüzet vagy sem. Minden egyes kérdés után alaposan megfigyeltem az arcát, hátha felfedezem rajta a szemblokkolás árulkodó jeleit. Az őr szeme csak akkor blokkolt, mikor a hollétéről kérdeztük a tűz kitörésének időpontjában. Furcsa módon viszont az a kérdés, hogy ő okozta-e a tüzet vagy sem, egyáltalán nem zavarta. Ebből kiderült számomra, az igazi kérdés itt az, hogy hol volt az őr a kérdéses időpontban, és nem az, hogy esetleg köze van-e a bűntényhez. Miután a főfelügyelő tovább faggatta őt, végül bevallotta, hogy elhagyta a részlegét, és meglátogatta a barátnőjét, aki szintén a szállodában

dolgozott. Pechére a gyújtogatók a távollétében hatoltak be az épületbe, és felgyújtották azt a részleget, amelyiket őriznie kellett volna. Ebben az esetben a biztonsági őr szemblokkoló magatartása vezetett rá minket arra a nyomra, melynek mentén tovább kérdezősködve, sikerült később megoldanunk az ügyet. A gyújtogatásért felelős három személyt végül letartóztatták és elítélték. Súlyos mulasztása és hatalmas büntudata ellenére mégsem a biztonsági őr volt a bűnös.

Szakmai háttérre, iskoláimra és gyakorlati tapasztalataimra alapozva szeretném megmutatni, milyennek látja a világot egy nonverbális kommunikációra szakosodott FBI-ügynök: úgy, mint egy élénk, dinamikusan változó környezetet, amelyben az összes emberi interakció konkrét információkat hordoz, és úgy, mint egy lehetőséget arra, hogy a néma testbeszéd révén mélyebb betekintést nyerjünk mások rólunk alkotott értékítéleteibe, érzéseibe és vélhető szándékaiba. Ennek a tudásnak a segítségével kitűnhetünk társaink közül, képessé válunk megvédeni önmagunkat, és megismerhetjük az emberi viselkedés mindmáig felfedezetlen rejtelmeit.

Mit is jelent pontosan a nonverbális kommunikáció?

A nonverbális kommunikáció, más néven a nonverbális viselkedés, vagyis a testbeszéd az információátadásnak ugyanolyan eszköze, mint a kimondott szó, azzal a különbséggel, hogy arckifejezéseken, kézmozdulatokon, érintéseken (a haptikán), a test mozgásán (a kinetikán), testtartásokon, a külsőn (a ruhán, az ékszereken, a frizurán, a tetoválásokon stb.) vagy (a kimondott tartalom helyett) az emberek hangszínén, hangmélységén és hangerején keresztül érvényesül. A nonverbális viselkedés az emberi kommunikációnak mintegy 60–65 százalékát teszi ki általában, de két ember közt a kommunikáció, például szerelmeskedés közben, akár 100 százalékosan is ebben a mederben folyhat (Burgoon, 1994, 229–285). A nonverbális kommunikáció továbbá képes felfedni mások valódi gondolatait, érzelmeit és szándékait. Ezért aztán a nonverbális viselkedésformákat tekinthetjük *árulkodó jeleknek* is (mert egy adott személy valódi lelkiállapotáról tudósítanak). Mivel az emberek nem mindig veszik észre feltétlenül, hogy nonverbális formában kommunikálnak, a testbeszéd gyakran őszintébbnek bizonyul, mint az adott személy szóbeli megnyilvánulásai, melyek tudatos módon a beszélő szándékait hivatottak érvényre juttatni (lásd: 2. példa).

Valahányszor sikerül nonverbális viselkedésen keresztül megértenünk mások érzéseit, szándékait, tetteit – vagy akár kimondott szavait –, mindannyiszor eredményesen dekódoljuk és hasznosítjuk a néma kommunikációs jeleket.

2. példa: **Többet ér a szónál a tett**

Arra, hogy a testbeszéd néha őszintébb, mint a kimondott szó, emlékezetes példa annak a fiatal lánynak az esete, akit egy Parker nevű arizonai indián rezervátumban erőszakoltak meg. Az egyik gyanúsítottat rögtön be is hozták kihallgatásra. Szavai meggyőzően hatottak, és elmondott története is hihetőnek tűnt. Azt állította, hogy nem is látta a lányt, csak végigment valamelyik gyapotsoron, aztán lefordult balra, és egyenesen hazasétált. Mialatt a kollégáim igyekeztek papírra vetni a hallottakat, én le sem vettem a szemem a gyanúsítottáról, megfigyeltem nála, hogy mikor arról beszélt, hogy balra fordult és hazasétált, a kezével folyton *jobbra*, pont a tetthely irányába mutogat. Ha nem figyeltem volna beszéd közben, nem találtam volna különbséget a verbális („balra fordultam”) és a nonverbális (*jobbra* mutogatás) viselkedése között. De mert láttam, gyanítottam, hogy hazudik. Kivártam hát, majd még egyszer vallatóra fogtam, végül beismerte a tettét.

A nonverbális viselkedés megfelelő használata előbbre mozdítja az életünket

A kutatók pontosan kimutatták, hogy azok, akik megfelelően olvassák és értelmezik a nonverbális kommunikációt, és jól tudják, hogy mások milyen képet festenek róluk, sikeresebbnek bizonyulnak az életben, mint azok, akikből

ugyanaz a képesség hiányzik (Goleman, 1995, 13–92). Ez a könyv pedig azért íródott, hogy megtanítsa az olvasót helyesen megfigyelni a környező világot, és rávilágítson a nonverbális üzenetek mindenkori értelmére. A könyvben foglalt tudás birtokában bárki könnyebben érvényesülhet személyes interakciói során, és hozzám hasonlóan őszintébb, tartalmasabb életet élhet.

Már csak azért is érdemes odafigyelni a nonverbális magatartásra, mert egyetemesen alkalmazható. Működésbe lép az összes emberi interakció alkalmával, mindenütt megtalálható, és megbízható is egyben. Ha egyszer megtanuljuk, mit jelent valamelyik nonverbális jelenség, ezt a tudásunkat később bármilyen körülmények között és bármilyen környezetben képesek leszünk kamatoztatni. Nonverbális üzenetek nélkül igazság szerint igencsak nehéz lenne hatékonyan kommunikálni. Valaha elgondolkodtunk-e már azon, hogy a számítógépek korában miért repülnek az emberek konferenciákra, miért küldenek SMS- és e-mail üzeneteket, vagy kezdeményeznek telefon- és videotelefon-hívásokat? Nos, azért, mert szükségét érzik, hogy nonverbális értelemben is kifejezzék önmagukat, és megfigyeljék egymást. A nonverbális jelek testközei vagy személyes megtapasztalásához semmi sem fogható. Hogy miért? Mert ezek a jelek önmagukban is expresszív jelentést hordoznak. Azok az ismeretek tehát, melyek ebből a könyvből elsajátíthatók, hasznosnak bizonyulnak majd bárhol és bármilyen élethelyzetben. Íme, a vonatkozó eset (lásd: 3. példa).

3. példa: **Hogyan segítsünk orvos felebarátainkon**

Pár hónappal ezelőtt előadást tartottam egy sereg pókerjátékosnak arról, hogy a nonverbális magatartás segítségével hogyan lehet kitalálni ellenfeleink lapjárását és megnövelni esélyünket a nyereményre. Mivel a póker egy olyan játék, ahol a blöffölés és a megtévesztés óriási hangsúlyt kap, a játékosoknak érdekükben áll helyesen megfejteni ellenfeleik árulkodó jeleit. Számukra a nonverbális kommunikáció megértése kivételesen fontos. Nem győztek hálálkodni ezekért a felbecsülhetetlen értékű ismeretekért, melyeket közrebocsátottam, ami viszont meglepett, az mégis az volt, hogy a résztvevők közül később milyen sokan váltak képessé a nonverbális magatartásról szerzett tudásukat az élet más területein is kamatoztatni. Két héttel az előadás-sorozat után kaptam egy e-mailt az egyik résztvevőtől, aki Texasban praktizált mint orvos. A következőket írta: „a legmeghökkenőbb az a dologban, hogy az előadásain hallottakat sikerült a praxisomban is gyümölcsöztetnem. A pókerjátékosokat leleplező nonverbális jelek, melyekről Öntől tanultam, hozzásegítettek ahhoz is, hogy pontosabban diagnosztizáljam a betegeimet. Képes vagyok ugyanis megmondani, mikor feszengnek, mikor magabiztosak, és mikor nem teljesen őszinték”. A doktor úr szavai, mint látjuk, szintén arról tanúskodnak, hogy a nonverbális jelek egyetemese, és az élet számos területén alkalmazhatók.

A nonverbális kommunikáció elsajátításához elengedhetetlen az együttműködés

Meggyőződésem, hogy mindenki, aki legalábbis átlagos képességekkel rendelkezik, alkalmas a nonverbális kommunikáció megismerésén és használatán keresztül fejlődésre. Onnan tudom, hogy az elmúlt két évtized során ezeket sikerült megtanítanom arra, hogyan kell értelmezni és mint információt felhasználni a nonverbális jeleket életünk vagy szeretteink életének tartalmasabbá tételére, illetve személyes és szakmai céljaink vagy céljaik elérésére. Mindez azonban csakis akkor teljesíthető, ha Önök mint olvasók és én mostantól együttműködünk, és teszünk valami fontosat a közös cél érdekében.

A nonverbális kommunikáció sikeres megfigyelésének és helyes értelmezésének tízparancsolata

Az emberek helytálló megfigyelése – vagyis a gondolataik, érzelmeik és szándékaik kiértékeléséhez szükséges nonverbális jelek összegyűjtése – egy olyan képesség, mely állandó gyakorlatot és szakmai felkészülést igényel. Hogy segíteni tudjak a felkészülésben, szeretnék pár fontos tanácsot – vagy parancsolatot – előrebocsátani, mely megoldókulcsként szolgálhat a nonverbális jelek hatékonyabb megfigyeléséhez. Mihelyst ezek a parancsolatok beépülnek a mindennapjainkba, illetve szokásos mozdulatainkba, észre sem vesszük, és hamarosan a természetünké válnak, a legtöbbször még csak koncentrálnunk sem kell rájuk. Majdnem pont úgy,

mint amikor vezetni tanul az ember. Bizonyára mindannyian emlékszünk rá, milyen volt elsőre a volán mögött. Gondolom, hozzám hasonlóan a legtöbb embert annyira lefoglalta a gépjármű irányítása, hogy alig tudta megkülönböztetni azt, ami a kocsi *belsejében*, illetve azt, ami ezzel egy időben *odakint*, a forgalomban zajlik. És csak akkor tudta átélni teljes egészében a közlekedést, miután megszokta a vezetést. A testbeszéd ugyanígy működik. Amint sikerül elsajátítanunk és hatékonyan alkalmaznunk a metakommunikáció működési elveit, automatikussá válik, és nyugodtan szentelhetjük minden figyelmünket a környező világ megfigtésére.

1. parancsolat: Figyeld meg szakszerűbben a környezetet!

Ez lenne a minimumelvárás bárkivel szemben, aki szeretné a nonverbális kommunikációt megérteni és hasznát venni. Gondoljunk csak el, micsoda sületlenség lenne, ha fülhallgatóval a fejünkön próbálnánk meg odafigyelni valakire. Meg sem hallanánk az üzenetét, és kimaradnánk mindabból, ami elhangzik. Így aztán a legkíváncsibb hallgatók sosem hordanak fülhallgatót a fejükön! A nonverbális, néma testbeszédet nézve a legtöbb szemlélő mégis mintha vakon járna-kelne, figyelmét a környező testjelek sorra elkerülik. Vegyük csak fontolóra a következőket: ugyanúgy, ahogyan a kellő *odafigyelés* kritikus fontosságú a szóbeli megnyilatkozások esetében, az alapos *megfigyelésnek* is fokozott jelentőséget tulajdonítunk a testbeszédben. Húha! De ahelyett,

hogy elintéznénk ezt a mondatot egy legyintéssel, inkább olvassunk tovább! Figyeljük meg, mi áll a mondatban: a *koncentrált* (tudatos) *megfigyelés* feltétlenül szükséges az emberek megértéséhez, és nonverbális üzeneteik sikeres megfigtéséhez. A gond az, hogy a legtöbb ember egész életében csak nézelődik, de valójában nem lát semmit, vagy ahogyan Sherlock Holmes, az angol mesterdetektív mondta volt hű segédjének: „Watson doktor, maga csak néz, de nem figyel!” Sajnos a többség úgy tekint a saját környezetére, hogy még a legkisebb erőfeszítést is képtelen megtenni annak pontos megfigyelésére. Ezek az emberek érzéketlenek az életükben zajló apró változásokra. Fel sem fogják, mennyire részletgazdag mindaz, ami körülveszi őket, hogy mit jelent akár egy idegen kéz- vagy lábmozdulat, amely képes elárulni tulajdonosának gondolatait vagy szándékait. Számos tudományos tanulmány bebizonyította már, hogy az emberek általában milyen rossz megfigyelők. Például amikor egy férfi gorillának öltözve besétált egy diákcsoport tagjai közé, a diákok fele olyannyira mással volt elfoglalva, hogy észre sem vették őt (Simons & Chabris, 1999, 1059–1074)! A gyenge megfigyelők nem rendelkeznek azzal a képességgel, amit a pilóták úgy hívnak: „helyzettudatosság”, vagyis nem tudják bármilyen körülmények között megmondani, hol vannak éppen. Nincs kialakult kép a fejükben arról, pontosan mi is történik körülöttük, vagy éppenséggel a szemük előtt. Elég megkérni őket, hogy lépjenek be egy idegenekkel teli helyiségbe, nézzenek körül, majd lehunyt szemmel meséljék el, hogy mit láttak. Megrökönyödnénk, mennyire képtelenek felidézni még a legszembetűnőbb dolgokat vagy jellemzőket is. Elszomorít, hogy az életben vagy a hírekben milyen

gyakran lehet találkozni olyanokkal, akik mellett mintha észrevétlenül szállna el az élet. Persze ezek az emberek rendszerint ugyanarról panaszkodnak:

„A nejem beadta válópert. Én észre sem vettem, hogy boldogtalan a házasságunk.”

„Az iskolapszichológustól tudom, hogy a fiam immár három éve kokainista. Fogalmam sem volt, hogy kábítószer-függőségben szenved.”

„Vitakoztam egy fickóval, és váratlanul megütött a rohadék. Erre nem számítottam.”

„Azt hittem, a főnök jobbra elégedett a munkámmal. Eszembe sem jutott, hogy ki fog rúgni.”

Az ilyen kijelentések, akár egy férfi, akár egy nő szájából, arról tanúskodnak, hogy ezek az emberek képtelenek hatékonyan megfigyelni a környezetüket. A kellő körültekintés hiánya azonban sokaknál nem is olyan meglepő. A felnőtté válás során ugyanis nem tanítják meg nekünk, hogyan kell megfigyelni mások nonverbális jeleit. A helyzet tudatosság nem tantárgy sem az általános, sem a középiskolákban, de még az egyetemeken sem. Ha valaki szerencsés alkat, magától megtanul jobb megfigyelővé válni. Ha viszont nem az, kimarad az életéből egy sor hasznos információ, melynek segítségével elkerülhetné a problémákat, és egy teljesebb életet élhetne, könnyebben érvényesülne ismerkedés közben, a munkahelyen vagy a családi életben. Még szerencse,

hogy a megfigyelés egy olyan képesség, amely elsajátítható. Nem feltétlenül szükséges vakon tájékozódni az életben. Sőt, mivel egy képességről van szó, megfelelő edzéssel és gyakorlattal megtanulhatunk egyre ügyesebben bánni vele. Ha a megfigyelés tekintetében „hátrányos helyzetűnek” minősülünk, akkor sem kell feltétlenül kétségbeesnünk. Ezen a fogyatékonyságon könnyen felülkerekedhetünk, amennyiben hajlandónak mutatkozunk időt és energiát szentelni környező világunk tudatosabb megfigyelésére. Úgy kell tennünk, hogy a megfigyelés – és azon belül is a koncentrált figyelem – életstílussá váljon. Passzívan tudatosítani önmagunkban a környező világot ugyanis nem lehet. Tudatosan, szándékosan kell cselekednünk, erőt, energiát nem kímélve koncentrálnunk és *szüntelenül gyakorolnunk* a cél érdekében. A megfigyelés olyan, mint egy izom: használat közben megnő, használat nélkül azonban elsorvad. Tornáztassuk csak a megfigyelőképességünket, és nemsokára meglátjuk, mennyivel magabiztosabban tudjuk értelmezni környezetünket. Amikor koncentrált figyelmet kérek, valójában azt várom el, hogy ne csak a látásunkat, hanem az összes érzékszervünket vessük latba. Én például, valahányszor belépek a lakásomba, mindannyiszor mély lélegzetet veszek. Ha valami idegen szag csapja meg az orrom, rögtön aggódni kezdek. Egyszer, egy szolgálati útról hazatérve, enyhén érezhető cigarettaszagra lettem figyelmes. Az orrom jelezte az esetleges veszélyt, még mielőtt körbenézhettem volna a lakásban. Kiderült, hogy karbantartók jártak nálam, és kicseréltek egy lyukas csövet, de a munkások ruhájából és bőréből áradó dohányszag még órákkal később is érezhető volt a levegőben. Szerencsére ez esetben a behatoló jó szándékkal jött,

de ugyanúgy akár egy betörő is ólálkodhatott volna a másik szobában. A lényeg, hogy az összes érzékszervemet aktivizálva, pontosabban fel tudtam mérni a környezetemet, és nem kellett kockára tennem a saját biztonságomat, illetve testi épségemet.

2. parancsolat: Lásd meg az összefüggéseket, és ez a nonverbális viselkedés megfejtésének kulcsa!

Amikor azt próbáljuk megérteni, hogy miként működik a nonverbális kommunikáció a valós élethelyzetekben, a következőket tartsuk szem előtt: minél jobban megismerjük azokat az összefüggéseket, melyek révén a testbeszéd létrejött, annál könnyebben felfogjuk a nonverbális jelek értelmét. Például, egy közlekedési baleset után én arra számítok, hogy az emberek sokkot kapnak, és kábultan támolyognak ide-oda, remeg a kezük, vagy épp képtelenek felmérni a helyzetüket, és belegyalognak a szembejövő forgalomba. (A közlekedési rendőrök is ezért szoktak arra kérni minket, hogy maradjunk a kocsinkban.) Egy baleset után ugyanis agyunk „gondolkodó” felét szó szerint eltéríti az az agytájé, mely *limbikus rendszer* néven ismeretes. Ez a rendszer pedig olyan magatartásformákat indít be, mint például a remegés, az irányvesztettség, az idegesség vagy a kényelmetlenségérzet. Összefüggéseiben nézve, ezek a reakciók előre kiszámíthatóak, és a baleset okozta stresszállapot tényét erősíthetik meg bennünk. Egy állásinterjú során én például arra számítok, hogy a jelentkezők először lámpalázások, aztán szép lassan megnyugszanak. Ha viszont a feltett konkrét

kérdésekre reagálva, újra és újra izgulni kezdenek, igencsak elgondolkodom azon, hogy mi lehet ennek a visszatérő nonverbális magatartásformának az oka.

3. parancsolat: Tanuld meg felismerni és megfejteti az összes olyan nonverbális viselkedésmintát, amely egyetemes!

Vannak bizonyos fizikai magatartásformák, melyek egyetemesek, mivel a legtöbb ember hasonló körülményekre hasonlóképp reagál. Például amikor valaki összeszorítja a száját, és közben egészen eltünteti az ajkait, egyértelműen és közérthetően jelzi, hogy valami zavarja, valami nem stimel. Ez a nonverbális üzenet, más néven ajakprés az egyik olyan egyetemes árulkodó jel, melyről a későbbi fejezetekben (lásd: 4. példa) bővebben is szó esik majd. Minél több ilyen egyetemes nonverbális üzenetet vagyunk képesek felismerni, és helytállóan értelmezni, annál hatékonyabban tudjuk majd felmérni a körülöttünk lévők gondolatait, érzéseit és szándékait.

4. parancsolat: Tanuld meg felismerni és megfejteti az egyéni nonverbális viselkedésmintákat is!

Az egyetemes nonverbális viselkedés a testbeszédnek csak az egyik válfaja: méghozzá az, amelyik relatíve mindenkinél megegyezik. Létezik egy másféle testbeszéd is: *az egyénenként változó nonverbális viselkedés*, mely egy adott illetőre

jellemző, egyéni fizikai magatartásformákra utal. Ezeknek az azonosításához *viselkedésmintákat* kell gyűjtenünk, méghozzá olyan emberek – barátok, családtagok, kollégák vagy eladók és ügyintézők – körében, akikkel rendszeresen érintkezünk. Minél jobban kiismerünk valakit, vagy minél tartósabb interakcióba lépünk vele, annál könnyebb lesz összegyűjtenünk az ehhez szükséges információkat, mivel értékítéleteink alapját képező példatárunk az idővel arányosan megnövekszik. Például, ha észre vesszük, hogy kamasz gyermekünk a fejét vakarássza, vagy beharapott szájával ül neki egy dolgozatnak, olyan árulkodó nonverbális jeleknek lehetünk szemtanúi, melyek csemeténk egyéni módon kifejezett izgulékonyágát vagy felkészületlenségét mutatják. Ezek a jelek kétségtelenül egy olyan eszköztár részét képezik, melynek segítségével a gyermek képessé válik felülkerekedni a stresszen, és mint látni fogjuk, újra és újra előbukkannak majd, hiszen egy jövőbeli viselkedéskultúrára leginkább a múltbeli magatartásformákból tud következtetni az ember.

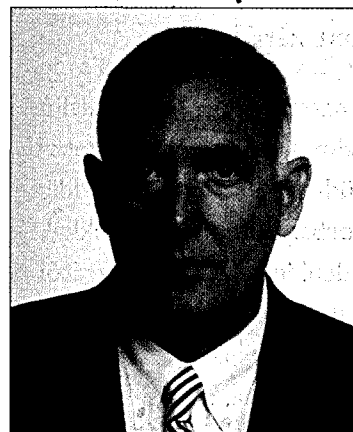
4. példa: **Egy beharapott szájától a megspórolt kiadásokig**

Az ajakprésnek mint egyetemes árulkodó jelnek igazán csak jó hasznát vettem egyszer, egy brit hajózási cég tanácsadójaként. Angol ügyfelem arra kért, hogy vegyek részt vele együtt egy hatalmas, multinacionális vállalattal folytatott tárgyalássorozaton, mielőtt szerződne velük flottájának felszerelése ügyében. Ajánlatát elfogadtam, és azt javasoltam, hogy vegyék át egyen-

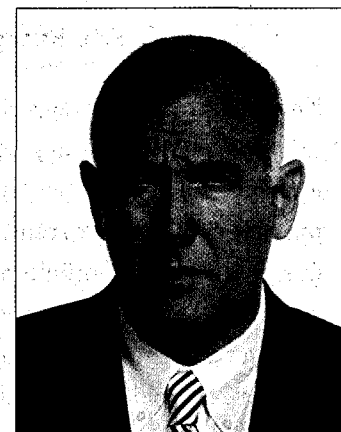
ként a tervezett szerződés pontjait, és állapodjanak meg minden egyes pontot illetően, mielőtt továbblépnének. Ilyen módon közelebbről szemügyre vehettem a multinacionális vállalat képviselőjét, olyan árulkodó nonverbális jelek után kutatva, melyek ügyfelem számára is értékes információt hordozhatnak. A következőket mondtam neki: „Jelezni fogom, ha észreveszek bármi említésre méltót”, majd hátradőltem, és figyeltem a feleket, ahogyan végigmennek a szerződésen paragrafusról paragrafusra. Az árulkodó jelekre nem is kellett sokáig várnom. Amikor egy bizonyos hajórész felszerelésének – egy több millió dolláros építési fázisnak – a témájához értek, a multinacionális vállalat képviselője beharapta az ajkait, vagyis kristálytisztán értésemmre adta, hogy a szerződés ezen pontja nincs teljesen rendben. Jeleztem az ügyfelemnek, figyelmeztetve őt arra, hogy a szerződésnek ez a pontja vitathatónak vagy problémásnak tűnik, és hogy alaposabban át kéne beszélni még most, amíg mindhárman együtt vagyunk. Mivel akkor és azonnal megkifogásoltuk, és tüzetesebben is megvizsgáltuk a kérdéses pontot, egy újabb megállapodás született a felek között, melynek eredményeképpen ügyfelem tizenhárom és fél millió dollárt spórolt meg az ügyleten. A vállalati képviselő kényelmetlenségét közvetítő nonverbális üzenet kulcsbizonyítékként szolgált egy adott probléma fel-táráshoz, és azonnali, hatékony orvoslásához.

5. parancsolat: Interakció közben légy tisztában a másik alapvető viselkedésformáival!

Csak úgy tudjuk kezelni az *alapvető viselkedési formáit* azoknak az embereknek, akikkel rendszeresen érintkezünk, ha megjegyezzük, hogy néznek ki normális esetben, hogyan szoktak ülni, hová teszik a kezüket, és általában véve, hogyan áll a lábuk, milyen a kiállásuk, melyek a leggyakoribb arckifejezéseik, melyik irányba döntenek a fejüket, sőt, még azt is, hogy hová teszik, vagy hogy hol tartják az értékeiket, többek között a pénztárcájukat (lásd: 1. és 2. ábra). Meg kell tudnunk különböztetni, hogy milyen az arcuk „normális körülmények között”, illetve „stresszhelyzetben”. Ha nem vagyunk tisztában mások alapvető emberi vonásaival, ugyanúgy járunk, mint az egyszeri szülők, akik akkor látták meg először a gyermekük torkát, mikor az beteg lett. Hiába hívták fel az orvost, és kísérelték meg számára leírni, hogy mit látnak, nem volt összehasonlítási alapjuk, mivel sosem néztek bele a gyermek torkába, amíg az egészséges volt. Ha megvizsgáljuk, hogy mi a normális, máris elkezdjük felismerni és beazonosítani mindazt, ami nem normális. Elég csupán egyetlenegyszer találkozunk valakivel, a lényeg, hogy még az elején megjegyezzük a „kezdő póz”-t nála. Ezt már csak azért is érdemes megfigyelni, mert így könnyebb lesz eldönteni, ha eltér a normálistól, ami sokszor jelentősegteljes, vagy hasznos lehet (lásd: 5. példa).



1. ábra. Figyeljük meg az arcvonásokat stresszmentes állapotban: nyugodt szempár, télt ajkak



2. ábra. A stresszes arc feszült, és enyhén torz: összehúzott szemöldök, ráncolt homlok

6. parancsolat: Az árulkodó jeleket mindig halmozottan keresd, olyan viselkedési formákban, melyek csoportosan vagy sorban egymás után jelentkeznek!

Sokkal hatékonyabban olvasunk az emberekben, ha árulkodó jeleiket halmozottan figyeljük meg, vagyis olyan testjeleken keresztül, melyek egy gócot alkotva, támpontként szolgálhatnak. Ezek a jelek ugyanúgy egymásba illeszthetők, mint egy kirakós játék darabjai. Minél több darabját tartjuk a kezünkben, annál több esélyünk lesz kialakítani az összképet. Illusztrációképpen, ha azt látjuk, hogy egy üzleti versenytársunk stresszreakciókat produkál, miközben megpróbál nyugodtan viselkedni, biztosra vehetjük, hogy az a pozíció, ahonnan ő beszél, meglehetősen gyenge.

5. példa: **Nézőpont kérdése**

Képzeljük magunkat egy pillanatra egy nyolcéves kislány szüleinek a helyébe, egy hatalmas családi összejövetelen, épp, amint a rokonokat üdvözljük. Ugyanez eddig minden évben megtörtént, sorban álltunk fiacskákkal, és egyesével köszöntünk mindenkinek. A kislány magától oda szokott futni, hogy szívélyesen megölelje a rég nem látott családtagokat, de most, amikor Harry bácsikájára kerül a sor, mintha csak lebénult volna, meg sem moccan. „Mi bajod van?” – kérdezzük tőle lopva, és közben a mosolyogva várakozó nagybácsi karjaiba lökjük őt. A kislány nem válaszol, de a teste vonakodni látszik. Mitévők lehetünk ilyen és hasonló esetekben? Feltétlenül reagálnunk kell, hiszen a fiunk viselkedése eltér a tőle megszokott, úgymond, alapvető magatartásformától. Korábban egy percig sem habozott volna átölelni a nagybátyját. Akkor most miért viselkedik másképpen?

Bénultsága azt sugallja, hogy fenyegetve érzi magát, vagy hogy van valami, ami részéről kellemetlen. Könnyen meglehet, hogy gyermeki félelme alaptalan, de a figyelmes és óvatos szülőnek akkor is vészjelzésnek kell tekintenie az ilyesmit. Hiszen a kislány korábbi mintáktól eltérő viselkedése jelentheti azt is, hogy a legutóbbi közös találkozó óta valami kellemetlen játszódott le kettejük között. Lehet, hogy csupán egyszerű félreértésről van szó, vagy kamaszodik a gyerek, esetleg így reagál, amiért a nagybátyja másokkal kivételezik. Ugyanez a viselkedés azonban lehet egy sokkal veszélyesebb probléma tü-

nete is. A lényeg, hogy ha valakinek a viselkedése a tőle megszokott, alapvető mintától eltér, akkor gyaníthatjuk, hogy valami nincs rendben vele, és a fenti példából kiindulva fokozott odafigyelést igényel.

7. parancsolat: A változást is fontos megfigyelni mások viselkedésében, mert az gyakorta arra utal, hogy valakinek időközben megváltoztak a nézetei, érzelmei, érdekei vagy szándékai!

A hirtelen megváltozott viselkedésminták segítségével feltárhatjuk, hogy mások hogyan dolgozzák fel az információkat, és hogyan alkalmazkodnak az érzelmileg jelentőségteljes eseményekhez. Egy kisgyermek örömmámorban úszik arra a gondolatra, hogy elviszik őt a vidámparkba, de a kapunál, ha kiderül, hogy a vidámpark zárva tart, azonnal megváltozik a viselkedése. A felnőttek sem különbek: amikor rossz hírt kapunk telefonon, vagy valami fájdalmas dolognak vagyunk a szemtanúi, testünk azonnal reagál a bennünk lezajló változásra.

A megváltozott viselkedés továbbá rávilágíthat arra is, hogyan alakulnak valakinek az érdekei vagy a szándékai bizonyos körülmények között. Ha alaposan megfigyeljük a változásokat, következtetni tudunk olyan eseményekre is, amelyek még nem történtek meg, vagyis némi előnyt szerezhethetünk, ami főleg akkor számít, ha a szóban forgó esemény veszélyes lehet ránk vagy másokra nézve (lásd: 6. példa).

6. példa: Az árulkodó orr

Az egyik legfontosabb árulkodó jel az embereknél az, ha testbeszédük megváltozásával *szándékaikat* jelzik. Ez esetben olyan viselkedésmintákat figyelhetünk meg, amelyek egy adott illető jövőbeli tetteit vetítik előre, így aztán a szakavatott megfigyelőnek van ideje felkészülni, mielőtt a néma szavak tettekké válnának. Annak bemutatására, hogy mennyire fontos észrevenni, ha valakinek a viselkedése megváltozik, egy személyes példát említenék, méghozzá egy rablási kísérlettel kapcsolatban, ami egyszer egy olyan boltban történt, ahol épp kiegészítőként dolgoztam. Munka közben észrevettem egy férfit, aki a pénztár utcafront felőli oldalán ácsorog. Furcsának találtam a dolgot, mivel nem volt ott semmi keresnivalója. A sorba nem állt be, és nem vásárolt semmit. Sőt, miközben álldogált ott, egyfolytában csak a pénztárgépet nézte. Ha továbbra is ebben a testhelyzetben várakozik, egy idő után valószínűleg érdeklődésemet vesztettem volna, és elfordulok. De míg figyeltem őt, a viselkedése megváltozott. Főleg az tűnt fel, ahogyan *az orrnyergét felvonja* (és *ahogy kitágul az orrcimpája*), ami egyértelmű jele annak, hogy teleszívja a tüdejét oxigénnel, mielőtt cselekedne. Csakhogy egy másodperccel azelőtt, hogy megtette volna, kitaláltam, mire készül. Egy másodperc: ennyi időm maradt megkondatni a vészharangot. Odakiáltottam hát a pénztárosnak: „Vigyázz!” Ekkor egyszerre három dolog történt: a) a pénztáros éppen ekkor végzett egy vásárlóval, és kinyitotta a kasszát; b) a pénztár körül ácsorgó

férfi előrevetette magát, belenyúlt a kasszába, és kirántott egy marék készpénzt; c) a vészkiáltásomra a pénztáros megragadta a férfi kezét, és kicsavarta belőle a pénzt, mire a felsült rabló azon nyomban kerekelt oldott. Ha nem vettem volna észre azokat az árulkodó jeleket, melyek felfedték szándékait, biztos vagyok benne, hogy a rabló sikerrel járt volna. A pénztárnál egészen véletlenül a saját apám ült éppen, volt egy kis vasboltja ugyanis Miami környékén, még 1974-ben, és felvett maga mellé inasnak a nyári szünidőben.

8. parancsolat: Fontos, hogy megtanuld felismerni a hamis vagy megtévesztő nonverbális jeleket is!

A képesség elérése, melynek révén alkalmassá válunk különbséget tenni a valós és a *megtévesztő árulkodó jelek* között, hosszú felkészülést és sok tapasztalatot igényel. A koncentrált figyelmen kívül szükség van hozzá a józan ítélőképességünkre is. Az itt következő fejezetekben eltökélt szándékom megtanítani azokat az apró különbségeket, melyeknek következtében eldönthető, hogy mások viselkedése őszinte-e vagy sem. Ezzel a tudással több esélyünk nyílik majd pontosabb képet festeni azokról az emberekről, akikkel interakcióba lépünk.

- 9. parancsolat:** Tudj különbséget tenni kényelem és kényelmetlenség között, ezáltal is könnyebb lesz koncentrálnod azokra a viselkedésmintákra, melyek a nonverbális kommunikáció megfigytéséhez a legfontosabbak!

Mivel régóta ezt a viselkedést tanulmányozom, rájöttem, hogy a két legfontosabb dolog, amire törekszünk és odafigyelünk, az a *kényelem* és a *kényelmetlenség*. Nálam ez az alapja mindannak, ami a nonverbális kommunikáció tanításából fakad. Ha megtanuljuk helyesen megfigyteni a kényelemre és a kényelmetlenségre utaló árulkodó jeleket (viselkedésformákat) az embereknél, kiderülhet számunkra, hogy mit is üzen valójában a testük és a fejük.

Ha elbizonytalanodnánk egy adott viselkedésforma jelentésében, elég megválaszolni azt a kérdést, hogy látszólag egy kényelmes (vagyis elégedett, boldog és nyugodt) vagy egy kényelmetlen (vagyis kelletlen, elégedetlen, stresszes, nyomott és feszült) emberi reakcióval állunk szemben. Ez a módszer szinte mindig beválik, mivel a legtöbb általunk megfigyelhető viselkedésforma a két kategória (a kényelem és a kényelmetlenség) közül az egyikbe beleillik.

- 10. parancsolat:** Légy diszkrét mások megfigyelése közben!

A nonverbális viselkedés elsajátításához tudni kell az embereket alaposan megfigyelni, és metaüzeneteiknek helytálló jelentést tulajdonítani. Mindazonáltal egy dologtól feltétlenül *tartózkodnunk* kell a megfigyelés során: nem szabad

egyértelművé tennünk szándékainkat! Számtalan ember hajlamos rá, hogy jól megbámulja azokat, akiknek a nonverbális üzeneteit igyekszik éppen megfejteni. Az efféle tolatkodó magatartás nem tanácsos. Ideálisabb célt érni úgy, hogy a többiek nem tudnak róla, más szóval diszkréten. Törekedjünk arra, hogy megfigyelőkéességünk egyre tökéletesebb legyen, és hamarosan meglátjuk, hogy erőfeszítéseink nemcsak sikeresek, de észrevétlenek is. Az egész csupán gyakorlat és kitartás kérdése. Ezen a ponton együttműködésünk azon részéhez érkeztünk, amelyben megismerkedtünk a Tízparancsolattal, amelynek betartását elvárom Önöktől mint olvasóktól a nonverbális kommunikáció sikeres elsajátításának érdekében. A kérdés mostantól a következő: „Milyen nonverbális viselkedésformákat érdemes keresnünk, és mik azok az értékes információk, melyeket általuk felfedhetünk?” Itt jövők én a képbe.

A lényegesebb nonverbális viselkedésformák és jelentésük meghatározása

Gondoljunk csak bele: az emberi test szó szerint több ezer „jelet” vagy üzenetet képes egyszerre sugározni. De melyek ezek közül a legfontosabbak, és egyáltalán hogyan kell őket megfigyteni? A probléma ott kezdődik, hogy a legfontosabb nonverbális üzenetek helytálló meghatározásához sokszor bizony még egy olyan tapasztalt szakember is kevés, aki több évtizedes megfigyeléseire, értéktételeire és hitelességére hagyatkozik. Szerencsére néhány tehetséges kutató és jómagam – mint az FBI különleges ügynöke, és mint a

nonverbális viselkedés szakértője – segítségével, gyakorlati tapasztalatokon keresztül, közvetlenebbül is megközelíthetjük a kérdést, hogy aztán együtt találjunk rá a helyes útra. A fentiekben már említettük a legfontosabb nonverbális viselkedésformákat, úgyhogy ez irányú ismereteinket máris megpróbálhatjuk kamatoztatni. Rendelkezünk emellett egy paradigmával vagy modellel is, amely megkönnyíti a nonverbális üzenetek megértését. Ha netán elfelejténénk, hogy mit jelent adott esetben egy adott fizikai reakció, képesek vagyunk még akkor is értelmet adni neki. Az itt következő oldalakat elolvasva olyan információk birtokába juthatunk a nonverbális viselkedéssel kapcsolatban (sokszor valós FBI-esetek megoldásaiból okulva), melyekről mindeddig egyetlen testbeszédéről szóló könyvben sem írtak. Lesznek olyan feladatok is, melyeket meglepőnek találunk majd. Ha például ki kellene választanunk azt a testrészt, amelyik egy adott illető valódi érzéseit vagy szándékait a legőszintebben képes kifejezni, melyik testrészt választanánk? Nem nehéz rájönni. Elég, ha kimondom a választ, és máris tudni fogjuk, hova nézzünk, mikor üzleti partnereink, családtagjaink, szerelmeink vagy vadidegen emberek gondolatait, érzéseit és szándékait igyekszünk kitalálni. A nonverbális viselkedés fiziológiai alapjaira és agyműködésünk befolyásos szerepére úgyszintén részletes magyarázatot adok. A megtévesztés feltárásával kapcsolatban pedig egy olyan igazságot teszek nyilvánossá, melyet eddig egyetlen titkos ügynök sem részelt felfedni. Mély meggyőződésemm, hogy a testbeszéd biológiai eredetének megismerése segít majd rávilágítani a nonverbális viselkedés működési elveire, és azokra a lehetőségekre, melyeket megragadva előrevetíthetjük mások

potenciális gondolatait, érzéseit és szándékait. Mindennek értelmében azzal kezdem el a következő fejezetet, hogy vizsgálat alá vonom a világ legcsodálatosabb szervét, az emberi agyat, és bemutatom, miként irányítja testbeszédünk összes mozzanatát. Mielőtt azonban ezt megtenném, lenne még egy megjegyzésem a testbeszéd használatának érvényéről az emberi viselkedés megértésének és megítélésének tekintetében.

Árulkodó testjelek és lefülelt tettesek

A következő eset egy végzetes napon, 1963-ban történt, az ohioi Clevelandben. A 39 éves veterán, Martin McFadden felügyelő két férfira lett figyelmes, akik fel-alá járkáltak egy kisbolt ablaka előtt. Felváltva nézelődtek a kirakatban, majd elsétáltak. Miután ezt többször is megtették, elmentek az utca végéig, és úgy látszott, mintha lopva összesúgtak volna egy harmadik alakkal.

Attól tartva, hogy a gyanúsítottak éppen feltérképezik a terepet, és kirabolni készülnek a kisboltot, a felügyelő közbelépett, és igazoltatta az egyik férfit. Mint kiderült, egy kézifegyver volt nála. McFadden felügyelő erre letartóztatta mindhármat, megakadályozta a rablást és kivédte az esetleges vérontást. McFadden részletes megfigyelései képezték az alapját annak a forradalmi intézkedésnek, amelyről az Amerikai Legfelsőbb Bíróság ítélete után (lásd: *Terry kontra Ohio*, 1968, 392 U.S. 1) minden amerikai rendőr köteles megemlékezni. 1968 óta ugyanis a fenti határozat feljogosítja a rendőröket arra, hogy felsőbb parancs nélkül bárkit

megállítsanak és megmotozzanak, valahányszor az adott illető viselkedéséből bűntény elkövetésének szándékára gyanakszanak. Ezzel a döntésével a Legfelsőbb Bíróság hivatalosan is elismerte, hogy a nonverbális magatartásformákból egyenesen következtetni lehet bűncselekmény szándékára, feltéve, hogy a testbeszéd megfigyelése szakszerűen történt, és értelmezése is helytálló volt.

A *Terry kontra Ohio* ügyből is tisztán látszik, hogy gondolataink, szándékaink és nonverbális viselkedésünk szoros kapcsolatban állnak egymással. És ami még fontosabb, hogy ezzel a döntéssel *jogilag* is elismerték végre ennek az összefüggésnek a létezését és érvényességét (Navarro & Schaffer, 2003, 22–24). Szóval, ha legközelebb valaki azt mondja nekünk, hogy semmi értelme a nonverbális viselkedés megfigyelésének, vagy hogy az nem teljesen megbízható, jusson csak eszünkbe a fenti precedens értékű eset, ami épp az ellenkezőjéről szól.

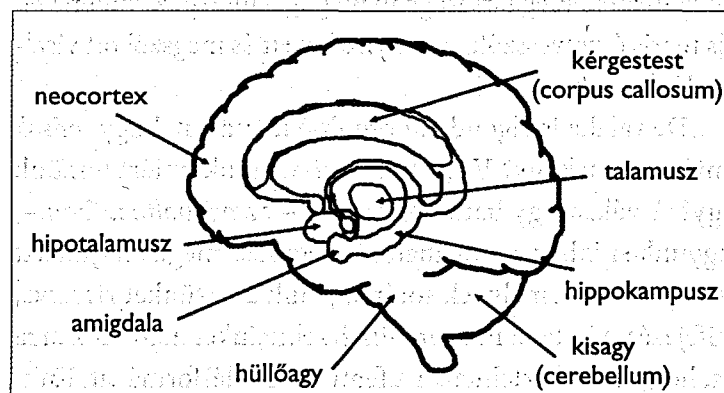
KETTŐ

HOGYAN ÉLJÜNK LIMBIKUS ÖRÖKSÉGÜNKKEL?

Mielőtt továbbmennénk, álljunk meg egy pillanatra, és harapjuk be ajkainkat! Komolyan beszélek: hagyjuk abba az olvasást, és tegyünk így! Aztán vakarjuk meg a fejünk búbját, majd simítsuk végig a tarkónkat! Ezek mindennapos mozdulatok. Elég társaságban megfigyelnünk az embereket, és máris észrevesszük, mennyire bevett és megszokott viselkedésformák.

De valaha is elgondolkodtunk-e már azon, hogy *mások* miért tesznek így? Vagy, hogy *mi* magunk, miért teszünk így? A válasz egy barlang mélyén – az *agyboltozatban* –, agyunk székhelyén található. Ha egyszer megismerjük azt a folyamatot, amelynek során agyunk a testünket riasztva, kifejezésre juttatja nonverbális érzelmeinket, rájövünk arra is, hogyan kell értelmezni a fenti viselkedésformákat. Kukantsunk hát csak be abba a bizonyos barlangba, és fedezzük fel testünknek ezt a másfél kilónyi varázslatát!

A legtöbb ember úgy véli, hogy egyetlen agya van, és ez az egy felel az összes értelmi képességünkért. A valóságban azonban „három agy” lapul az emberi koponya belsejében, és mindhárom más-más funkciók ellátására specializálódott. Együttműködés közben viszont olyanok, mint egy összevont parancsnokság és irányítóközpont, amely tesztünk összes megnyilvánulásaért felelős. Még 1952-ben egy Paul MacLean nevű tudós egy forradalmian új ötlettel állt elő. Úgy találta, hogy az agy *hármassá* egységet alkot, amely egy „hüllőagyból” (vagy gyökéragyból), egy „emlőagyból” (vagy limbikus rendszerből) és egy „emberi agyból” (vagy neocortexből) tevődik össze (lásd: a limbikus rendszer ábrája – 3.). Ebben a könyvben főleg a limbikus rendszert tárgyaljuk (tehát azt az agytájékot, melyet MacLean emlőagyként határozott meg), mivel ez az agy játssza a legnagyobb szerepet nonverbális viselkedésünk kialakításában. Mindazonáltal mások limbikus reakcióinak kritikai



3. ábra. A limbikus rendszer ábrája a legfőbb jellemzők, pl. az amigdala és a hippocampusz feltüntetésével

kiértékelésekor, illetve gondolataik, érzéseik és szándékaik megfigyeltésekor használni szoktuk a neocortexünket (emberi, avagy gondolkodó agyunkat) is (LeDoux, 1996, 184–189; Goleman, 1995, 10–21).

Fontos megértenünk, hogy viselkedésünk összes tényezőjét – akár tudatos, akár tudattalan – az agyunk irányítja. Ez a nonverbális kommunikáció megismerésének a kiindulópontja. Az egyszerű fejkavarástól a zeneszerzésig, minden cselekedetünket az agyunk rendeli el, vagy vezényli le (kivéve persze néhány akaratlan izomreakciót). Ezt a logikát alapul véve meg fogjuk tudni határozni, hogy a nonverbális üzenetekén keresztül mit akar az agyunk kommunikálni.

A limbikus rendszer hűvös eleganciája

A nonverbális kommunikáció vizsgálata során az események központjába a limbikus rendszer kerül. Hogy miért? Mert agyunknak ez az a része, amely valós időben gondolkodás nélkül, reflexszerűen és azonnal reagál a környező világra. Vagyis *valós* válaszokat produkál a környezetünkből érkező információkra (Myers, 1993, 35–39). Túlélési ösztönünk kizárólagos felelőseként a limbikus rendszer sosem pihen. Folyamatosan „be” van kapcsolva, és itt található az agy érzelmi központja is. Innen indulnak ki azok a jelek, melyek az agy összes központjába érve különböző válaszreakciókat produkálnak egy adott érzésre vagy a túlélés érdekében (LeDoux, 1996, 104–137). Ezek a válaszreakciók konkrétan megfigyelhetők és értelmezhetők, mivel fizikai értelemben a lábunkon, a felsőtestünkön, a karunkon, a kezünkön és

az arcunkon látható jelekben jutnak a külvilágba. Továbbá, miután gondolkodás nélkül jönnek létre bennünk, a szavakkal szemben meghamisíthatatlanok. Ezért aztán a limbikus rendszert tekintjük az „őszinte agy”-nak, legalábbis a nonverbális jelek tekintetében (Goleman, 1995, 13–29).

A limbikus rendszer túlélőreakciói nem csupán a gyermekkorig, hanem egészen az emberiség őskoráig vezethetők vissza. Önkéntelen mechanizmusként idegrendszerünk szerves részét képezik, ezért is olyan nehéz palástolni vagy kiiktatni őket – például, amikor megpróbálunk rezzenéstelenek maradni egy éktelen lármával kísért hirtelen esemény láttán. Axióma tehát, hogy a limbikus viselkedésformák nem hazudnak, gondolataink, érzéseink szándékaink legőszintébb megnyilvánulásai, és ezért megbízhatók (lásd: 7. példa).

Agyunk harmadik rétege azonban egy viszonylag új keletű építmény az agyboltozatban. Ezért is hívják *neocortex*-nek, vagyis új agynak. Ez az agyrész az úgynevezett „emberi” vagy „gondolkodó” agy, mivel egy magasabb értelmi és emlékezeti szinten felelős értünk.

A neocortex különböztet meg minket a többi emlős fajtól, gondolkodásra fordított tömegét (agykötegszámát) tekintve ugyanis földünkön páratlan. Ennek az agynak köszönhetjük, hogy az emberiség annak idején eljutott a Holdra. Ez a mi kritikus és kreatív agyunk, amely információgyűjtés, helyzetkiértékelés, értelemtulajdonítás és előjelzés dolgában az emberi fajnál egyedülálló szintekre képes. Mindemellett ez a mi „hazug agyunk” is, vagyis agyunknak az a része, amely a *legkevésbé* megbízható. Mivel egészen bonyolult gondolatmenetekre képes, a limbikus rendszerrel

– vagy akár a hullóaggyal – ellentétben ez az agyrész feletőbb csalóka. Képes arra ugyanis, hogy *megtevésszen* minket, és ezt rendszeresen meg is teszi (Vrij, 2003, 1–17).

A 7. példánál láthatjuk, hogy miközben a vámtiszt kérdészködésére a limbikus rendszer heves izzadást vált ki a milenniumi bombamerénylőből, a neocortex képes elérni nála, hogy hazudjon a valós érzéseit illetően. Az agy gondolkodó része (és főleg az úgynevezett Broca-központ), mely többek között a beszédünket irányítja, akár mondathatja azt is a bombamerénylővel, hogy „Nincs robbanóanyag a kocsimban”, amennyiben a vámtiszt megkérdezné, hogy mit szállít a gépjárműben, még akkor is, ha ez a kijelentés teljességgel hamis. A neocortex minket is könnyen sarkallhat olyasmire, hogy megdicsérjük a barátnőnk új frizuráját, miközben igazából nem is tetszik, vagy hogy felettből meggyőzően a következő kijelentéssel éljünk: „Márpedig én nem folytattam viszonyt azzal a bizonyos Ms. Lewinskyval!”

Mivel a neocortex (a gondolkodó agy) képes rá, hogy ne legyen őszinte, nem tekinthető megbízható, sem pedig helytálló információforrásnak (Ost, 2006, 259–291). Összefoglalásképpen, ha őszinte nonverbális viselkedésformákat szeretnénk feltárni, ahhoz, hogy megértsünk másokat, a testbeszéd velejét a limbikus rendszerben kell megkeresni. Tehát ez az agyrész lesz az, amelyre minden figyelmünket összpontosítanunk kell.

7. példa: **A hoppon maradt terrorista**

Mivel a limbikus rendszert képtelenség értelmünkkel irányítani, azoknak a válaszreakcióknak, melyeket agyunk ezen része produkál, nagyobb jelentőséget tulajdonítunk a nonverbális üzenetek értelmezésekor. Hiába próbáljuk meg gondolatainkkal elkendőzni valódi érzéseinket, a limbikus rendszer önmagától működésbe lép, és jeleket bocsát ki. Ezek figyelmeztető jelek: megfigyelésük, illetve valóságtartalmuk és jelentőségük megállapítása rendkívül fontos, sőt akár életmentő is lehet.

Jó példa erre az az eset, amely 1999 decemberében egy szemfüles amerikai vámossal történt, mikor nyakon csípett egy terroristát, aki később a „millenniumi bombamerénylő” néven vált közismertté. Mikor Diana Dean vámügyi biztos észrevette a kanadai határon átlépő Ahmed Reesamen, hogy mennyire feszült, és milyen hevesen izzad, rögtön kiszállította a férfit a kocsiából a további ügyintézés érdekében. Reesam megkísérelt megszökni, de hamarosan elfogták. A kocsiában robbanóanyagot és időzítő berendezést találtak. Reesamet végül is a Los Angeles-i reptér elleni merénylet kitervelésének vádjával ítélték el.

A feszültséget és a fokozott izzadást, ami még Dean vámtisztnek is feltűnt, az óriási stresszre adott válaszreakcióként közvetlenül a férfi agya generálta. Mivel a limbikus válaszreakciók meghazudtolhatatlanok, Dean vámtiszt biztos lehetett a dolgában, mikor Reesamet kérdőre vonta, és helyesen járt el, miután a leleplező

testbeszédet megfigyelve, továbbfolytatta a vizsgálódást. A Reesam-ügy tehát azt mutatja, hogy az emberek pszichikai állapota a testükön keresztül nonverbálisan is kifejeződik. Jelen esetben a potenciális bombamerénylő limbikus rendszere a feszültség jeleivel elárulta őt, mert bármennyire is igyekezett tudatosan elnyomni önmagában valódi érzéseit, nyilvánvalóan rettegett a gondolattól, hogy leleplezik. Mindenesetre hálával tartozunk Dean vámtisztnek éleslátásáért a nonverbális viselkedés terén, és köszönettel, amiért egy esetleges terroristatámadástól megóvott minket.

Limbikus válaszreakcióink – a három nonverbális „meg”

Az egyik klasszikus módszer, melynek segítségével annak idején a limbikus rendszer fajunk túlélését biztosította – amellet, hogy számos nonverbális árulkodó jelet produkált –, veszélyhelyzetekre adott válaszreakció volt. Ez a kijelentés egyenlő mértékben igaz egy kőkorszaki vadállattal farkasszemet néző ősemberre és egy kőszívű felettessel pörlekedő modern kori alkalmazottra. Az évezredek során, állati eredetünk örökségeként, sikerült megtartanunk a megfelelő életmentő zsigeri válaszreakcióinkat. A túlélés biztosításának érdekében agyunk a szorongatottságra és a fenyegetettségre háromféle módon reagál: *megdermed*, *megfutamodik* vagy *megküzd*. Az összes többi olyan állatfajhoz hasonlóan, mely limbikus rendszerének köszönhetően

fennmaradt, azok az emberszabásúak, akiknél megvoltak a fenti limbikus válaszreakciók, szintén túléltek a természetes szelekciót, mivel viselkedésmintáik már korábban beépültek az idegrendszerükbe.

A „küzdj vagy fuss” típusú vészreakciók, mind az állatoknál, mind az embereknél, valójában három lépésben és meghatározott sorrendben játszódnak le: előbb megdermedünk, aztán megfutamodunk, majd megküzdünk a veszéllyel. Ezeket a reakciókat persze nem szó szerint kell értenünk, különben végtelenül kimerítene minket a társas lét, és folyton tele lennénk mindannyian sebekkel megzúzódásokkal.

Viszont mivel megtartottunk és tökéletesítettünk egy páratlanul sikeres mechanizmust, melynek révén képessé váltunk helytállni stressz- és veszélyhelyzetekben, és mivel a fenti vészreakciók olyan nonverbális viselkedésmintákat hívnak elő, melyek segítségével könnyebben megérthetjük mások gondolatait, érzéseit vagy szándékait, érdemes közelebbről is megvizsgálnunk mindhárom válaszreakciót.

A megdermedés mint válaszreakció

Egymillió éve, mikor az első emberszabásúak átkeltek az afrikai szavannákon, számos olyan ragadozó fajjal találták szemben magukat, amelyik gyorsabb és erősebb volt náluk.

Ugyanakkor a limbikus rendszer, mely állati őseink örökségeként továbbfejlődött bennünk, különféle stratégiákat eszelt ki az őseimbek érvényesülésének érdekében, kompenzálódó a ragadozók erőfölényét. A limbikus rendszer

első számú védekező mechanizmusa a *megdermedés* volt, válaszreakcióként a ragadozók vagy egyéb veszélyforrások jelenlétére. A mozgás vonzza a figyelmet. Azáltal, hogy még a legkisebb veszélyérzetre is megdermedünk, a limbikus rendszer a lehető leghatásosabb reakciót váltja ki belőlünk a túléléshez. A legtöbb állat, és azon belül is a legtöbb ragadozó azonnal reagál, illetve azonnal felfigyel a mozgásra. Ezáltal tehát konkrét értelmet nyer, hogy mindenféle vészhelyzetben képesek vagyunk megdermedni. Számos ragadozó a mozgó célpontokat követi, és az úgynevezett „üldözéssel, gáncsolással, harapással” technikát alkalmazza. Különösen igaz ez a nagymacskafélékre, emberi őseink első számú közellenségére.

Létezik jó néhány állatfaj, amelyik a ragadozók közelében amellet, hogy megdermed, még dögöltnek is tetteti magát – de ez is csak dermedéssel válaszreakció. Jó példa erre az oposzum viselkedése, de így vannak ezzel más fajok is. A tény kedvéért, a columbine-i és virginiai iskolai mérszárlásokról szóló beszámolók azt mutatják, hogy a diákok a megdermedést választották válaszként az embervadászokra. A mozdulatlanság és a tetszhalott állapot segítségével nem egy diáknak sikerült túlélnie a lövöldözést, habár csak pár centire feküdtek a gyilkosoktól. Ezek a diákok ösztönösen alkalmaztak egy olyan ősi viselkedésformát, mely esetükben felettébb hatásosnak bizonyult. Ha mozdulat közben megdermedünk, mások számára szinte láthatatlanná válunk, ahogyan azt minden katona és kommandós már az elején megtanulja.

Ezek szerint a megdermedést mint válaszreakciót az ősember átörököltette a modern kori emberre, még hozzá mint

első számú védőmechanizmust, mely veszélyérzetünkhöz alapvetően párosul. Ez az ősi limbikus reakció a nagymacskákkal szemben akár még ma is megfigyelhető, többek között a Las Vegas-i Nagycirkuszban, ahol oroszlanok és tigrissek lépnek a porondra. Ha egy ilyen vadállat bevonulásakor végigpásztázzuk az első sorban ülőket, biztosra vehetjük, hogy egyikük sem lengeti feleslegesen a karját, de még csak nem is legyint a kezével. Mindegyikük dermedten fog ülni a székében. Pedig senki sem figyelmeztette őket korábban arra, hogy maradjanak nyugton. Csak azért tesznek így, mert a limbikus rendszer immár ötmillió éve készítet minden egyes élőlényt arra, hogy veszélyhelyzetben a már leírt módon viselkedjen.

A jelenkori társadalomban a megdermedés mint válaszreakció sokkal kifinomultabb formákban nyilvánul meg a mindennapokban. Csak akkor látványos, ha rajtakapnak valakit azon, hogy blöfföl, lop, vagy esetleg hazudik. Amikor az emberek fenyegetve vagy védtelennek érzik magukat, ugyanúgy viselkednek, mint őseink több millió évvel ezelőtt: egyszerűen megdermednek. Amellett, hogy emberként megtanultunk megdermedni az összes látható vagy érzékelhető veszélyforrás közelében, a körülöttünk lévők megtanulták, lemásolni félbeszakított mozdulatainkat, és ilyenkor megdermednek ők is, anélkül, hogy saját szemükkel látnák a veszélyt. Ez az utánzás vagy *isopraxis* (megegyező mozdulat) a közösségi túlélés és az emberi fajon belüli társadalmi harmónia érdekében alakult ki (lásd: 8. példa).

Van egy angol kifejezés, a „rémült őz a reflektorfényben”, amit hasonló esetekre szokás alkalmazni. Amikor hirtelen egy potenciális vészhelyzetben találjuk magunkat, mielőtt

8. példa: Mikor a szó beszakad, és a hang fennakad

Egypár héttel ezelőtt az anyáméknál vendégeskedtem. Késő éjszaka lehetett, de mi, a családom többi tagjával együtt még javában a vacsora utáni desszertet fogyasztottuk a televízió előtt. Ekkor valaki becsöngetett (ami nagyon is szokatlannak tűnt anyámék területében). Hirtelen mindannyiunk kezében megállt az evőeszköz, felnőttekében, gyerekekében egyaránt, mintha csak összebeszéltünk volna. Döbbenetes látvány volt, ahogy az „összes kéz” ugyanabban a pillanatban mozdulatlanná mered. Kiderült, hogy a késői látogató nem más, mint a nővérem, aki egyszerűen csak itthagya a kulcsát. Azt persze egyikünk sem tudhatta, hogy ő csönget. Ez az eset remek példája annak, hogy mit jelent egy olyan közösségi válaszreakció, amely az ösztönös veszélyérzetre képes mindenkiben egyszerre megnyilvánulni, és hogy mit fejez ki a megdermedés, amikor a limbikus rendszer első számú válaszreakciójáról beszélünk.

A katonák egy bevetésen hasonlóképpen reagálnak: amikor a „kulcsembert” megdermed, mindenki megdermed. Nincs szükségük szavakra.

akcióba lendülnénk, rendszerint azonnal megdermedünk. Természetesen a mozdulatlaná válás mint válaszreakció a mindennapokban sokkal ártatlanabb formákban jelentkezik, például úgy, hogy valaki, aki sétál az utcán, hirtelen megáll, sőt esetleg még homlokra is csapja magát, mielőtt vissza-

fordulna, hogy hazasiessen elzárni az égve felejtett gázt. Egy ilyen hirtelen megállj pont elég az agynak ahhoz, hogy egy gyors helyzetkiértékelést végezzen, függetlenül attól, hogy a veszély egy ragadozó vagy egy elfeledett cselekedet formájában nyilvánul meg az embernél. A lényeg, hogy a pszichének mindenképpen meg kell birkóznia egy potenciálisan kockázatos helyzettel (Navarro, 2007, 141–163).

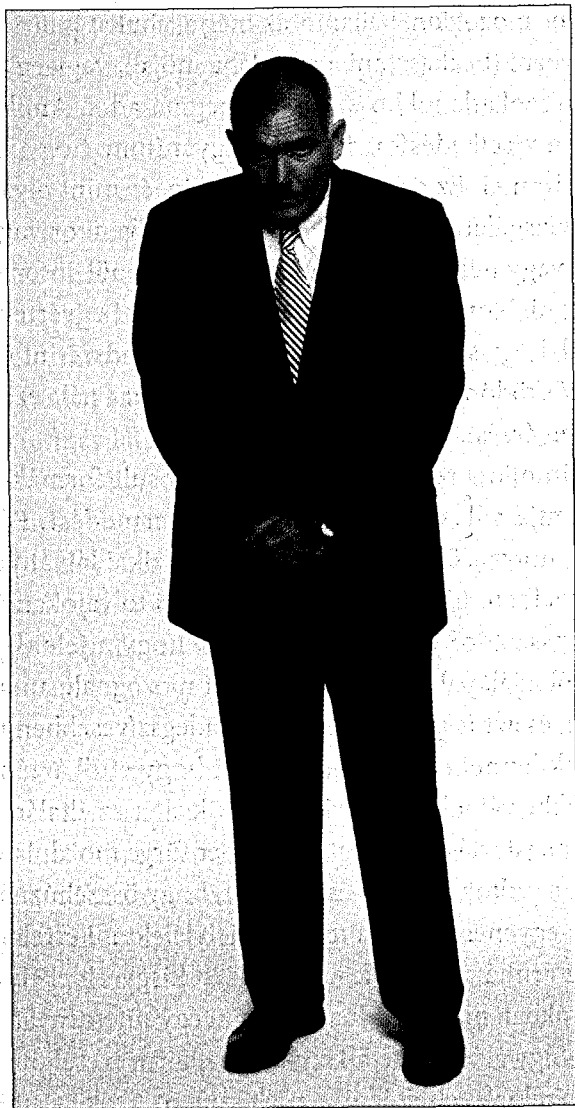
Nem csak akkor dermedünk meg, amikor fizikai vagy szemmel látható veszélynek vagyunk kitéve. Limbikus rendszerünk, mint ahogyan azt az éjszakai becsöngetéssel kapcsolatban már láttuk, akkor is riaszt, ha gyanús hangokat (hallható veszélyforrásokat) észlelünk. Például, a legtöbb ember, miközben szidalom éri, hajlamos rezzenéstelenül hallgatni. Ugyanez történik, ha valakit olyasmiről kérdezzünk, ami az illető véleménye szerint bajba sodorhatja őt. Ilyenkor az emberek ugyanúgy megdermednek a székükben, mintha csak egy katapultülésben ülnének (Gregory, 1999).

A limbikus rendszer hasonló módon képes megdermeszteni minket, mondjuk egy állásinterjú alkalmával, amikor is feltűnés nélkül visszatartjuk a lélegzetünket. Ez ugyanúgy egy ősrégi válaszreakció az adott vészhelyzetre, és habár álláspályázóként nem szokás magunkon észrevenni, egy alapos megfigyelőnek rögtön szembeötlik az ilyesmi. Gyakran előfordult velem, hogy félbe kellett szakítanom egy meghallgatást vagy egy kihallgatást, arra kérve a kérdéses jelöltet vagy kihallgatottat, hogy lazítson és szusszanjon egyet, mert ha nem vette volna észre, már percek óta nem vesz levegőt.

Azok, akik például egy bünténnyel kapcsolatos kihallgatás során fenyegetve érzik magukat, és ügyelnek arra, hogy a

testük ne mozogjon, hajlamosak még a lábukat is biztonságba helyezni (beakasztani a szék lába mögé), vagy egy adott pózban szokatlanul hosszú ideig megmaradni. Amikor ezt a típusú viselkedésformát látom, gyanítom, hogy valami nem stimmel. Ez egy limbikus reakció, és mint olyan, továbbbi vizsgálatot kíván. Az adott illető ilyenkor vagy hazudik, vagy nem: a megtévesztést közvetlenül sosem lehet leleplezni. Nonverbális üzeneteiből viszont egyértelműen kiderül, hogy stressz alatt áll. Ezek után rendszerint tovább kérdezősködöm, hogy kiderítsem, mi okozza nála ezt a kellemetlen érzést.

A limbikus rendszer további módosult formákban is kiválthatja válaszreakcióként a megdermedést. Például azáltal, hogy csökkenteni igyekszik a fizikai látványunkat vészközelsben. Figyeljük meg az áruházi tolvajokat: állandóan visszatérő jellemvonás náluk, hogy a jelenlétüket megpróbálják palástolni, csak annyit mozognak, amennyit muszáj, és azt is görnyedten, mintha legszívesebben láthatatlanok lennének. A sors iróniája, hogy ettől aztán még feltűnőbbé válnak, mivel viselkedésük eltér az általános vásárlói magatartástól. A legtöbb ember fürge mozdulatokkal sétál el a pultok mellett, és ahelyett, hogy összehúzná, leginkább egyenesen tartja magát. Mélylélektani értelemben ezek az áruházi tolvajok – hasonlóan kisgyermekünkhez, akik titokban megpróbálnak elcsenni egy süteményt a kamrából – úgy akarnak felülkerekedni a környezetükön, hogy megkísérelnek „elrejtőzni” a nyílt színen. Azok az emberek egyébként, akik nyílt színen rejtőznek, leginkább az arcukat szeretik eltakarni. Ennek érdekében behúzzák a vállukat, és lehajtják a fejüket – ez az úgynevezett „teknősbéka-effektus”.



4. ábra. A „teknősbéka-effektus” (vállak a fülek irányába húznak) azokra is jellemző, akik szerénykednek, vagy hirtelen elvesztették az önbizalmukat

Elég csak felidézni, milyen egy vesztes focicsapat a meccs után, mialatt lesunnyog a pályáról, és máris tudjuk, miről van szó (lásd: 4. ábra).

Érdekes és egyben szomorú tény, hogy a bántalmazott gyermekek gyakorta produkálják ezt a válaszreakciót. A bántalmazó szülő vagy felnőtt jelenlétében bénultan csüng a karjuk az oldalukon, és kerülik a szemkontaktust, mint ha ennyi elég lenne ahhoz, hogy láthatatlanok maradjanak. A maguk módján megpróbálnak nyílt színen elrejtőzni, ami csupán egyetlen lehetséges eszköz a túléléshez szegény kiskorúak számára.

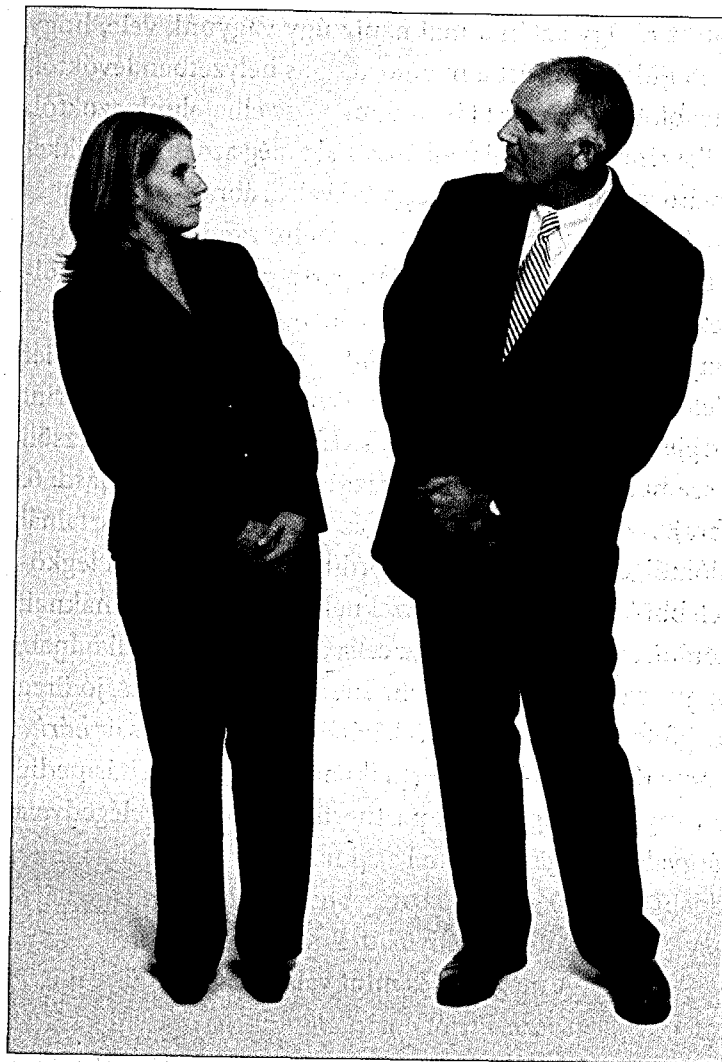
A megfutamodás mint válaszreakció

A megdermedéses reakció egyik célja tehát az volt, hogy észrevétlenek maradjunk vészhelyzetben vagy a veszélyes ragadozókkal szemben. A másik célja viszont az lesz, hogy lehetőséget adjon fenyegetettségünkben felmérni a helyzetünket, és elhatározni, mitévők legyünk. Amikor a mozdulatlanság nem elegendő ahhoz, hogy a veszélyt elhárítsuk, vagy nem éppen a legszerencsésebb válaszreakció (ha mondjuk túlságosan közel vagyunk a veszélyforráshoz), a második számú limbikus ösztönünk azt sugallja, hogy döntsünk a *megfutamodás* mellett. Ennek a válaszreakciónak elsősorban az a célja, hogy a veszélyforrástól megmeneküljünk, vagy legalábbis biztonságos távolságra kerüljünk tőle. Ilyenkor persze mindig kéznél van a láb, a futás praktikus megoldásnak kínálkozik, főleg, mivel az agyunk túlélő mechanizmusa az évezredek során képes volt megtanítani a testünket, hogy

mikor és hol vesse be jogosan ezt a taktikát megmenekülésünk érdekében.

Ugyanakkor a modern korban, mikor már városokban és nem a vadonban élünk, kissé nehézkessé vált elfutni a veszély elől. Így aztán a megfutamodást mint válaszreakciót modern szükségleteinkhez igazítottuk. Mai megnyilvánulási formái persze nem annyira egyértelműek, mégis ugyanazt a célt szolgálják: el akarunk általuk határolódni vagy távolodni a számunkra nemkívánatos egyének, dolgok fizikai jelenlététől. Ha visszagondolunk az eddigi életünk során történt társas interakcióinkra, valószínűleg mindannyian fel tudunk eleveníteni olyan eseteket, amikor „kitérő” mozdulatot tettünk, hogy kellőképpen eltávolodhassunk mások túlzott figyelmességétől. Ahogyan egy gyerek is elfordul attól az ételtől, amit nem szeret, és máris a kijárat felé fordítja lábcskáit, ugyanúgy egy felnőtt is elfordulhat valakitől, akit nem szeret, vagy kivonhatja magát olyan beszélgetésekből, amelyeket fenyegetőnek érez. Ilyenkor jellemző blokkoló viselkedésforma lehet, ha behunyjuk vagy megdörzsöljük a szemünket, vagy ha kezünket az arcunkhoz emeljük.

Szintén a másiktól való eltávolodás a célja azoknak a reakcióknak, melyek során elhajlunk, vagy valamit (mondjuk egy táskát) az ölünkbe vesszük, avagy a legközelebbi kijárat felé vesszük az irányt. Ezeket a mozdulatokat is agyunk limbikus rendszere irányítja, ezért arra engednek következtetni, hogy mellőzni szeretnénk egy nemkívánatos személy társaságát, vagy egy tudatosított veszélyforrás közelségét. Ezekre a viselkedésformákra szintén azért kell kitérnünk, mert az évmilliók során az emberiség megtanult visszahúzódní mindattól, ami a nemtetszésével járt, vagy károsan



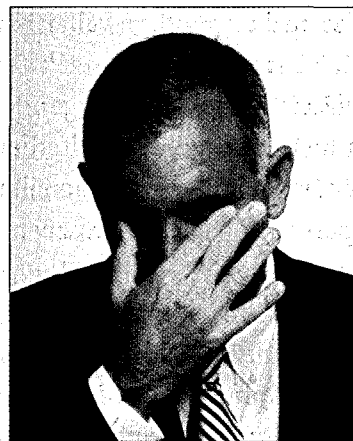
5. ábra. Az emberek akaratlanul is elhajolnak egymástól, amikor nem értenek egyet, vagy kényelmetlenül érzik magukat a másik társaságában

hatott rá. Így aztán a mai napig úgy vagyunk vele, hogy siettetjük a távozást a nyomorúságos helyzetben lévőktől, eltávolodunk a rossz társaságtól, vagy elhajolunk azoktól, akik számunkra nemkívánatosak, sőt még azoktól is, akikkel határozottan nem értünk egyet (lásd: 5. ábra).

Ahogy egy férfi képes elfordulni randi közben a barátnőjétől, ugyanúgy egy üzleti partnerünk is visszahőkölhet tárgyalás közben, ha kedvezőtlen ajánlatot kap, vagy ha fenyegetve érzi magát a megállapodás további kimenetelét illetően. Ilyenkor a blokkoló viselkedésformák is rendszerint megjelennek: üzleti partnerünk behunyja vagy megdörzsöli a szemét, illetve takargatni kezdi kezével az arcát (lásd: 6. ábra). Az is lehet, hogy elhajol az asztaltól, vagy az asztalnál ülőktől, és még a lábát is elfordítja, nem egyszer a legközelebbi kijárat irányába. Ezeknek a viselkedésformáknak korántsem a megtévesztés a célja, csupán arról árulkodnak, hogy az adott illető kényelmetlenül érzi magát. A jó öreg megfutamodásos válaszreakciónak ezeket a típusait *hárító* nonverbális viselkedésformáknak hívjuk, a hárítás pedig azt sugallja, hogy üzleti partnerünk nincs megelégedve a tárgyalás eddigi menetével.

A megküzdés mint válaszreakció

A *megküzdés mint válasz* a limbikus rendszer legvégső taktikája. Bevetésekor a túlélés csakis agresszió alkalmazásával lehetséges. Ha valaki vészhelyzetbe kerül, és képtelen elhárítani, hogy észrevegyék, vagy nem áll módjában eltávolodni, illetve elmenekülni (megfutamodni), az egyetlen



6. ábra. A szemblokkolás egyértelműen azt jelzi, hogy megrökönyödtünk, nem hisszük el, amit hallunk, vagy valakivel nem értünk egyet

megmaradt lehetősége, hogy megküzdjön. Az evolúció során – számos másik emlőssel egyetemben – az emberi faj megtanulta, hogyan kell a félelemből dühöt kovácsolni, és a támadókat legyűrni (Panksepp, 1998, 208). Manapság azonban korántsem mindig tanácsos, sőt sokszor még csak nem is törvényes szabad folyást engedni dühünknek, így aztán agyunk limbikus rendszere kénytelen újabb és újabb stratégiákat kifejleszteni a testi küzdelem mint primitív válaszreakció helyett.

Az agresszió egyik modernebb formája a veszekedés. Ez a reakció eredetileg egy egyszerű nézeteltérésből vagy párbeszédből alakul át szóbeli összetűzéssé. Egy túlfűtött vita lényegében olyan, mint egy fizikai eszközök nélkül megvívott „küzdelem”. A becsmérlő kritikák, szitokszavak, cáfolatok, a szakmai hírnévrontás, az ugratás és a maró gúny a

megküzdéses válaszreakció modern válfajainak tekinthetők, mivel közvetlenül is magukban hordozzák az agresszió sajátos megnyilvánulásait. Ha jobban meggondoljuk, a polgári perek eljárásrendje ugyanígy megfeleltethető a küzdelem vagy az agresszió társadalmilag szankcionált típusának, mivel résztvevői, a perben álló felek, agresszív módon érvelnek két eltérő nézőpont mellett.

Jóllehet, az emberek manapság sokkal ritkábban folytatnak fizikai küzdelmet, mind eddig bármikor a történelem során, a verekedés továbbra is egy lehetséges eszközként szerepel limbikus rendszerünk fegyvertárában. Bár vannak, akik a nagy átlagnál sokkal gyakrabban folyamodnak erőszakhoz, agresszív limbikus válaszaik – a pofozkodáson, rugdosódáson és harapdáláson túl – számos egyéb formában is megfigyelhetők. Az agresszív magatartás fizikai kontaktus nélkül is megjelenhet, akár egy ellenséges pózon, egy szúrós tekinteten, illetve egy kidüllesztett mellkason keresztül, vagy úgy, hogy mások intim szféráját megsértjük. Amikor a saját intim szféránk veszélybe kerül, agyunk limbikus rendszere személyre szabott válaszreakciókat produkál. Érdekes módon ezek a területisértési kérdések kollektív szinten is kiválthatnak bizonyos limbikus reakciókat. Az a folyamat például, melynek során az egyik nemzet a másik nemzet területén próbál meg berendezkedni, gyakran gazdasági szankciókkal, a diplomáciai kapcsolatok megszakításával vagy akár háborúval is járhat.

Viszonylag könnyen észrevevesszük, ha valaki egy belső készítés hatására testi sértést akar elkövetni. Itt viszont azokra a jelekre szeretnénk kitérni, melyek nem teljesen egyértelműek, és mégis a maguk bújtatott módján mind

egy-egy harcreakciót hivatottak megjeleníteni. Fentebb már láttuk, hogy a megdermedés és a megfutamodás módosult formákban is megjelenhet mint limbikus válasz, most azonban tekintsük meg, hogyan képes modern kori felfogásunk eltántorítani minket attól a primitív ösztöntől, mely szorongató helyzetekben fizikai agressziót vált ki belőlünk.

Általában mindenkinek azt tanácsolom, hogy ha teheti, tartózkodjék az erőszaktól (szóbeli és testi értelemben egyaránt) céljainak elérése érdekében. Mivel a megküzdés mint válaszreakció utoljára szerepel a sorban, valahányszor veszélyben érezzük magunkat – vagyis csak akkor lép érvénybe, ha már a megdermedésről és a megfutamodásról bebizonyosodott, hogy hatékony taktikaként nem alkalmazható –, jobban tesszük, ha elkerüljük, amikor csak lehet, a verekedést. Mert amellet, hogy az ilyesmi rendszerint jogi és egészségügyi következményekkel jár, feldúlt érzelmeink hatására nehezebben tudunk koncentrálni, és tisztán látni az adott veszélyforrást. Valahányszor érzelmileg kizökkenünk – és egy jó kis verekedés hatására ez bizonyosan megtörténik –, képtelenné válunk hatékonyan gondolkodni. Ez azért van így, mert értelmi képességeinket ilyenkor teljességgel kisajátítja a limbikus rendszer, hogy aztán az összes agykapacitásunk felett önkényesen diszponáljon (Goleman, 1995, 27, 204–207). Mindazonáltal a nonverbális viselkedés tanulmányozása néha igencsak hasznos lehet, például, ha valaki veszélyeztetni látszik a testi épségünket, és megfigyeléseinknek köszönhetően időt nyerünk a konfliktushelyzet elkerülésére.

Komfortérzet, kényelmetlenség és megbékélés

A limbikus rendszer elsődleges irányelve egy *Star Trek*-ből vett szófordulattal élve az lenne, hogy az emberi faj túlélését biztosítsa. Arra programozták, hogy biztonságos körülményeket teremtsen, megóvjon minket a veszélyes és kényelmetlen helyzetektől, és amikor csak lehet, előhívja komfortérzetünket. Továbbá lehetővé teszi számunkra, hogy emlékezzünk múltbeli tapasztalatainkra, és építkezni tudjunk azokból (lásd: 9. példa).

Mind ez idáig azt vizsgáltuk, hogy vész esetén mennyire lehet hatékony segítség a limbikus rendszer. Most viszont térjünk át arra, hogy miként dolgozik össze az agyunk és testünk a kényelmünk, az önbizalmunk és a személyes biztonságunk érdekében. Amikor komfort- (vagy kényelem-) érzet lesz úrrá rajtunk, a limbikus rendszer testbeszédre fordítja le pozitív érzéseinket. Ha megfigyelünk valakit, aki egy függőágyban heverészik, miközben lágy szellő fújdogál körülötte, azt látjuk, hogy a teste tükrözni képes az agya által meg tapasztalt kellemes közérzetet. Ugyanígy, stresszhelyzetben (vagyis kényelmetlen közegben) a limbikus agy nonverbális viselkedésünkkel negatív érzéseinket hivatott közvetíteni. Elég, ha megfigyeljük egy reptéren az embereket, közvetlenül azután, hogy töröltek vagy késleltetnek egy járatot: a testbeszédük mindent elmond. Mások érzéseinek, gondolatainak és szándékainak helytálló megítéléséhez érdemes tehát megtanulnunk alaposan szemügyre venni a kényelemre és a kényelmetlenségre utaló viselkedésformákat a mindennapokban is. Általánosságban, amikor a limbikus agyat komfortérzet keríti hatalmába, ez a kellemes men-

tális és fiziológiai kedélyállapot leképződik a nonverbális jelek szintjére is, ahol ilyenkor elégedettséget és *nagyfokú magabiztosságot* tapasztalhatunk. Ha viszont a limbikus agy kényelmetlennek ítéli meg helyzetünket, a testbeszédünkre azok a viselkedésformák lesznek jellemzők, melyek stresszállapotról és *önbizalomhiányról* árulkodnak. Ha már ismerjük ezeket a „viselkedésgyegyek”-et vagy árulkodó jeleket, könnyebben rájövünk arra, mit gondol a másik, vagy hogyan viselkedjünk, mire számítsunk a társasági életben, illetve a munkahelyen.

A békéltető viselkedésformák jelentősége

Mindazonáltal ha megismerjük a limbikus rendszer megdermedéses, megfutamodásos és megküzdéses válaszreakciónak hatását a testbeszédre, még mindig csak félúton járunk. A nonverbális viselkedés tanulmányozása közben ugyanis felfedezzük, hogy minden limbikus válaszreakciót – főleg egy negatív vagy fenyegető élmény esetében – egy úgynevezett *békéltető viselkedésforma* követ (Navarro, 2007, 141–163). Ez egy olyan beidegződés, melyet a szakirodalom az *alkalmazkodás jeleként* tart számon, és azt a célt szolgálja, hogy lenyugtasson bennünket, valahányszor valami kellemetlen vagy gusztustalan élménynek vagyunk kitéve (Knapp & Hall, 2002, 41–42). Miközben megpróbálunk visszaállni a „normális állapot”-ra, agyunk arra sarkallja testünket, hogy békéltető viselkedésmintákat produkáljon. Mivel ezeket a viselkedésmintákat mint kimenő jeleket valós időben észleljük, könnyedén megfigyelhetjük, és az

9. példa: A kis indián nem felejt

A limbikus rendszer olyan, mint egy számítógép, amely a külvilágból jövő információkat gyűjti össze és raktározza el. Működés közben nyilvántartást készít és vezet a negatív élményekről, tapasztalatokról (arról, hogy megégettük az ujjunkat a rezsón, hogy egy ember vagy egy ragadozó megtámadott minket, vagy valaki bántó megjegyzést tett ránk), illetve a kellemes benyomásokról. Ennek az információhalmaznak a segítségével a limbikus rendszer képessé tesz minket a tájékozódásra egy feletébb veszélyes és gyakorta kegyetlen világban (Goleman, 1995, 10–21). Például, ha a limbikus rendszer egyszer veszélyesnek könyvel el egy állatot, az adott állattal kapcsolatos benyomásaink beleivódnak érzelmi emlékezetünkbe, úgyhogy ha legközelebb találkozunk vele, azonnal reagálunk rá. Ugyanez történik, amikor felnőttként azt látjuk egy iskolában, hogy a nagyok a kicsikkel kötekednek, és limbikus rendszerünk hatására felszínre törnek bennünk korábbi hasonlóan negatív élményeink. Azért van, hogy nehezen felejtjük el, ha valaki megbántott minket, mert az ilyéféle érzelmi töltésű tapasztalatok a primitívebb limbikus rendszerben raktározódnak el, vagyis azon az agytájékon, amely eleve a tettekért és nem a gondolatokért felel (Goleman, 1995, 207). Nemrégiben találkoztam valakivel, akivel sosem voltam valami jóban. Már vagy négy éve nem láttam viszont az illetőt, de a zsigeri (limbikus) válaszreakcióim ugyanolyan negatívnak bizonyultak vele szemben, mint évekkel azelőtt.

Az agyam figyelmeztetni akart arra, hogy ez az ember kihasználja a másikat, és jobb lesz, ha távol tartom magam tőle. Ez pontosan ugyanaz a jelenség, amely kellő éleslátással Gavin de Becker *The Gift of Fear* című könyvében is megfogalmazódik. Persze a dolog fordítottja is igaz, vagyis a limbikus rendszer ugyanilyen hatékonyan számon tartja a pozitív eseményeket és élményeket is (pl. az alapvető szükségleteink kielégítésére, mások dicséretének kiérdemlésére és sikeres interperszonális kapcsolatainkra vonatkozóan). Ezek szerint egy barátságos vagy egy ismerős arc látványa azonnali válaszreakciót kelt bennünk: öröm- és kényelemérzet lesz úrrá rajtunk. Az eufória azért jelenik meg olyankor, amikor egy régi jó baráttal találkozunk, vagy felismerünk egy gyermekkori illatot, mert az ezekre vonatkozó élményeink a limbikus rendszerünkhöz társított emlékbank komfortzónájában kerülnek rögzítésre.

adott helyzetre vonatkozóan, azonnal megfejtethjük őket. A megbékülni akarás persze nem csak az emberi fajra jellemző: a macskák és a kutyák például magukat és egymást nyalogatják megnyugtatóképpen. Mindazonáltal az emberek békéltető viselkedésformái sokkal szélesebb skálán mozognak. Vannak köztük egyértelműek, de szinte teljességgel észrevehetetlenek is. A békéltető mozdulatokról a legtöbb embernek mindjárt a gyermekkori hüvelykujjszopás jut az eszébe, és észre sem veszi, hogy bár kinőtte a komfortérzet ehhez hasonló megnyilvánulásait, időközben elsajátította

10. példa: A nyakon csípett szökevény

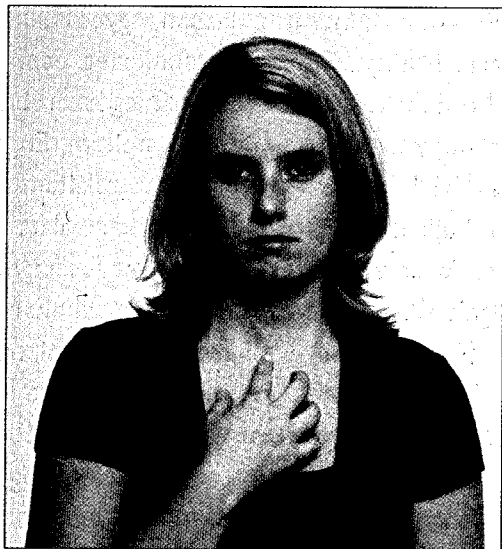
A nyaktájéék megérintése és/vagy simogatása az egyik legfontosabb és leggyakoribb békéltető magatartás, melyet stresszállapotban válaszreakcióként alkalmazni szoktunk. Amikor a nők ezt a mozdulatot teszik a megnyugvás érdekében, általában a *suprasternalis* gödröcske az a testrész, amelyet önmagukon eltakarnak vagy megérintenek (lásd: 7. ábra). A *suprasternalis* gödröcske az a bemélyedés, amely az ádámcsutka és a mellcsont között található. Amikor egy nő a kezével a nyakának ezt a részét érinti meg vagy takarja el, tipikus jelét adja annak, hogy nyomottan, fenyegetve, kényelmetlenül, őrizetlenül vagy riadtan érzi magát. Ez egy viszonylag fontos viselkedésforma, mely többek között azt is üzenheti, hogy egy adott illető pont azért érzi magát kényelmetlenül, mert hazudik, vagy valami fontosat elhallgat.

Egyszer részt vettem egy nyomozásban, ahol egy felfegyverzett, veszélyes börtönszökevényt üldöztünk éppen, amikor felmerült, hogy esetleg az anyjánál bujkál. Egy másik ügynök kíséretében ellátogattam hát az asszonyhoz. Mikor bekopogtunk, ő készségesen beengedett minket. Felmutattuk a rendőrigazolványunkat, és elkezdtünk kérdezősködni. Amikor azt tudakoltam tőle, hogy a fia nála tartózkodik-e, a nyakához emelte a kezét, és a *suprasternalis* gödröcskéjét megérintve, nemmel válaszolt. Feltűnt a viselkedése, így hát tovább faggatóztunk. Pár perc múlva a következőket kérdez-

tem tőle: „Lehetségesnek tartja, hogy amíg munkában volt, a fia esetleg belopózhatott a házába?” Ekkor ismét a nyaki gödröcskéjéhez nyúlt, és így válaszolt: „Azt észrevettem volna”. Ekkorra már biztosra vélttem, hogy a fia valahol itt lesz a házban, mivel csak akkor nyúlt a nyakához, amikor a kérdéseimmel erre céloztam. A teljes bizonyosság érdekében tovább folytattuk a beszélgetést, majd távozára fogtuk. Aztán az ajtóból visszafordulva, feltettem még egy utolsó kérdést: „Csak a jegyzőkönyv kedvéért... Tehát biztos benne, hogy a fia nincs itt a házban, ugye?” Ekkor harmadszorra is a nyakához emelte a kezét, és megerősítette korábbi válaszait. Most már egészen biztosan tudtam, hogy az asszony hazudik nekem. Engedélyt kértem a házkutatásra, és végül rá is találtam a fiúra. Odafent bujkált egy jó nagy kupac takaró alatt a szekrényben. Az asszony szerencsésen megúszta: az igazságszolgáltatás akadályozásának vádjával akár perbe is foghattuk volna. Mivel a fiát akarta védeni, hamisan vallott a rendőrségnek, agyának limbikus rendszere azonban csitító magatartást váltott ki a testéből, ami végül is elárulta őt, nekünk pedig segített, hogy fényt derítsünk az igazságra.

azokat a diszkrét és társadalmilag is elfogadott magatartásformákat, melyeknek révén szükségleteit kielégítheti, vagy éppen lenyugtathatja magát (például azzal, hogy rágógumit rág, vagy a ceruzája végét harapdálja). Sokan nem

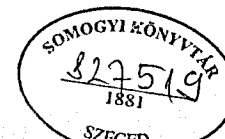
képesek észrevenni a megbékülni akarás diszkrétebb jeleit, vagy csak figyelmen kívül hagyják azok jelentőségét mások gondolatainak és érzéseinek megítélésekor. Ez pedig igen-csak sajnálatos. Hiszen ahhoz, hogy helytállóan olvassunk mások nonverbális viselkedésében, feltétlenül fontos, hogy megtanuljuk embertársainkon észrevenni, és megfejteti az enyhülni vágyás nonverbális jeleit. Hogy miért? Mert a békéltető magatartásformák rengeteget elárulnak, és végtelesen pontos képet adnak mások pillanatnyi idegállapotáról (lásd: 10. példa).

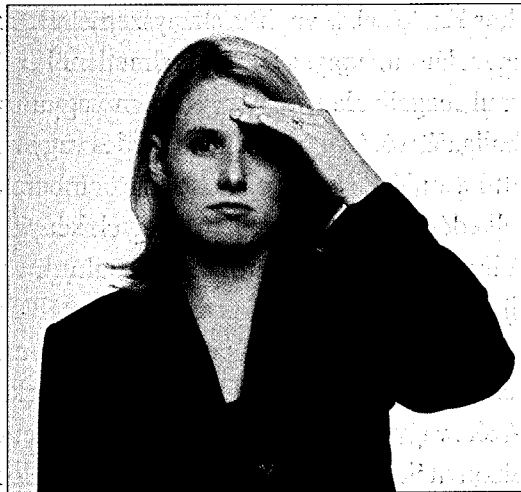


7. ábra. A nyakgödröcske takarása képes valós időben csillapítani a bizonytalanságérzetet, az érzelmi stresszt, a félelmet és az aggályokat. A nyakláncal történő babrálás hasonló célokat szolgál

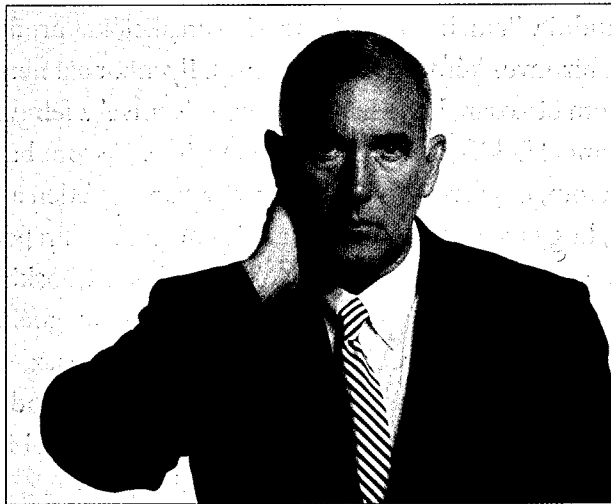
Én akkor kezdek el az enyhüléskényszer jelei után kutatni, amikor azt látom, hogy valaki kényelmetlenül érzi magát, vagy rosszul reagál valamire, amit tettem vagy mondtam. Egy meghallgatás során egy bizonyos kérdés vagy megjegyzés szokott hasonló reakciókat kiváltani az emberekből. Az olyan viselkedésformákat követően, melyek kényelmetlenségről árulkodnak (például, amikor elhajolunk vagy összeráncoljuk a homlokunkat, összefonjuk a mellkasunkon karjainkat vagy feszülten tartjuk ujjainkat), az agyunk rendszerint békéltető mozdulatokra készíti a kezünket (lásd: 8. ábra). Azért vagyok kénytelen megfigyelni ezeket a jeleket is, hogy bizonyítékot kapjak afelől, mi játszódik le pontosan az általam interjúvolt illető fejében.

Egy konkrét példával élve: valahányszor megkérdezem valakitől, hogy ismeri-e X.Y.-t, és ő nemmel felel, de közvetlenül azután megérinti a nyakát vagy a száját, mindannyiszor tudni vélem, hogy békéltető válaszreakciókat produkál erre a bizonyos kérdésre (lásd: 9. ábra). Ilyenkor azt nem állíthatom biztosan, hogy hazudik az illető, mivel a félrevezetés szándékát kifejezetten nehéz tetten érni. Viszont bátran állíthatom, hogy ez a kérdés olyannyira kényelmetlen a számára, hogy megnyugtatóra szorul, ha meghallja. Én persze mindennek szellemében fogok tőle tovább kérdezősködni. Egy nyomozónak feltétlenül észre kell vennie a megbékülni vágyás jeleit a testbeszédben, mivel ezek a jelek sokszor egy hazugságról vagy egy eltitkolt információról árulkodnak. A magam részéről sokkal nagyobb jelentőséget és megbízhatóságot tulajdonítok a békéltető viselkedésformáknak, mint a valóság feltárása érdekében tett, összes többi erőfeszítésnek. A segítségükkel ugyanis könnyebben azonosíthatjuk





8. ábra. A homlokvakarás általában azt szemlélteti, hogy valaki küszködik valamivel, illetve enyhén vagy kifejezetten kényelmetlenül érzi magát

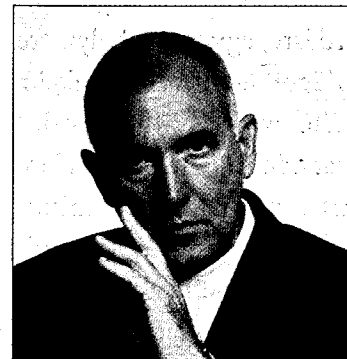


9. ábra. A nyaktájék megérintése érzelmi vívódásokról, kétélyekről vagy biztonságihiányról árulkodik

azokat a témákat, amelyek bántanak vagy nyomasztanak valakit. Ezeknek a tényeknek az ismerete sokszor újabb bizonyítékok feltárásához vezet, és egy merőben más megközelítést kíván tőlünk.

A békeltető viselkedésformák típusai

A megbékülni vágyásnak számos viselkedésformája ismeretes. Stresszhelyzetben legtöbbször a nyakunkat masszírozzuk, az arcunkat simogatjuk vagy a hajunkkal játszadunk. Mindezek automatikus cselekvések. Amikor agyunk a következő üzenetet küldi: „Kérlek, nyugtass meg most



10. ábra. Az arc és az orr-éak megérintése az idegek csillapítására szolgál feszült, ingerlékeny, vagy zaklatott állapotban

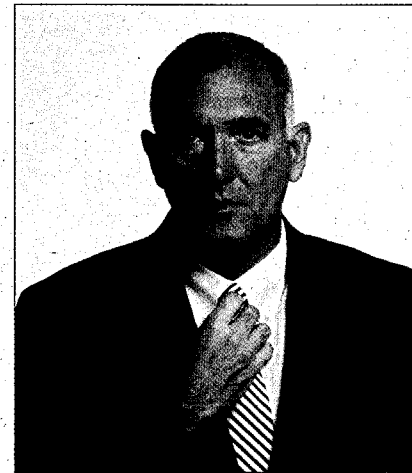


11. ábra. A felfújott szájuüreggel történő kilégzés egyértelműen azt jelzi, hogy a stressztől igyekszünk megszabadulni, és próbálunk megnyugodni. Figyeljük meg, milyen gyakori reakció ez egy adott vészhelyzet elkerülését követően

azonnal!”, a kezünk azonnal válaszreakcióba lép, és olyan mozdulatot tesz, melynek révén visszanyerhetjük kényelemérzetünket. Előfordul, hogy megnyugvasképpen nyelvünkkel a szánk belsejét, illetve az ajkainkat bökdössük, vagy fel-fújít szájüreggel lassan kilélegzünk (lásd: 10. és 11. ábra). Ha valakit dohányos emberként ér egy adott stresszhelyzet, az a megszokottnál többször fog rágyújtani. Ha viszont rágózni szeret, gyorsabban fog rágni. Az itt említett békéltető viselkedésformák mind ugyanazt az agyi készletet hivatottak kielégíteni, vagyis olyan mozdulatokra sarkallják a testet, hogy az idegvégződések stimulációja által nyugtató hatású endorfint bocsásson az agyba, és megnyugvást okozzon az emberben (Panksepp, 1998, 272).

Ebből a szempontból az arc, a nyak, a váll, a kar, a kéz vagy a láb megérintése bármely formában, mint negatív ingerre (például egy bonyolult kérdésre, egy kínos helyzetre vagy egy hallott, látott, vélt jelenségre) adott válaszreakció, békéltető magatartásnak tekinthető. Ezek a csitító mozdulatok természetesen a problémákat nem képesek megoldani helyettünk, de segítenek megőrizni nyugalmunkat mindaddig, amíg a megoldáson dolgozunk. Egyszerűbben szólva, megnyugtatnak bennünket. Ilyenkor a férfiak inkább az arcukat szokták megérinteni, a nők pedig a nyakukat, a ruhájukat, az ékszereiket, a karjukat vagy a hajukat.

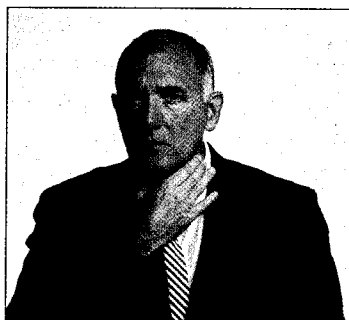
A békéltető mozdulatok repertoárját tekintve, mindenkinek megvannak a maga személyes kedvencei. Van, aki rágózni szeret, mások dohányoznak, vagy a megszokottnál lényegesen többet esznek, nyalogatják a szájuk szélét, dörzsölgetik, cirógatják az arcukat, illetve különféle tárgyakkal (tollal, ceruzával, ajakrúzzsal vagy egy karórával) játsza-



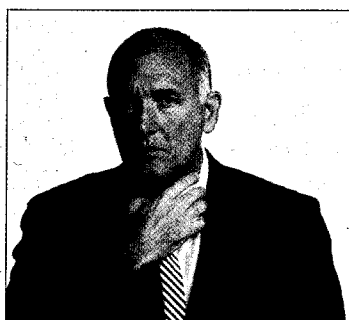
12. ábra. A férfiak a nyakkendőjüket igazgatják, ha zavarba jönnek, vagy ha nem érzik magukat biztonságban. A nyakkendő egyébként a suprasternalis gödröcskét is jól takarja

doznak, valamint tépkedik a hajszálaikat vagy vakargatják az alkarjukat. Előfordul, hogy a megbékülés még ennél is nehezebben észlelhető formákban jelentkezik, például úgy, hogy valaki elkezd az ingét porolgatni, vagy a nyakkendőjét igazgatni (lásd: 12. ábra). Látszólag csak a külsejét rendezgeti, de azáltal, hogy karját a teste elé emeli, és a kezét lefoglalja, valójában csak az idegeit próbálja meg csitítani. Ezeket a békéltető viselkedésformákat is a limbikus rendszer szabályozza, illetve idézi elő válaszreakcióként egy stresszhelyzetre.

A következő részben a leggyakoribb és legfeltűnőbb békéltető viselkedésformákat sorolom fel. Valahányszor megfigyeljük őket, érdemes megállnunk, és elgondolkodnunk, vajon miért igyekszik lecsillapodni az illető. Ameny-



13. ábra. A férfiak többnyire a nyakukat simogatják, vagy masszírozzák csillapításképpen stresszhelyzetben. Ez a testfelület tele van idegekkel, és ide fut be a vagus ideg is, amely dörzsölés hatására lelassítja a szívverést

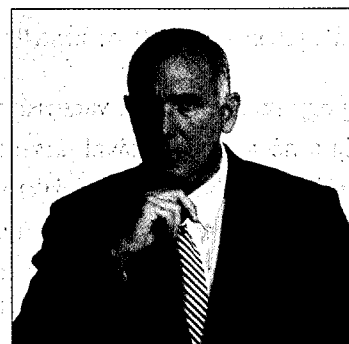


14. ábra. A férfiak általában erősebb mozdulatokkal takarják a nyakukat, mint a nők, amikor kellemetlen vagy bizonytalan érzés lesz úrrá rajtuk

nyiben képessé válunk a megbékülni vágyás jeleit egy-egy stresszfaktorral összekötni, könnyebben és pontosabban megértjük mások gondolatait, érzéseit és szándékait.

A nyaktájékkal kapcsolatos békéltető viselkedésformák

A nyaktájéék megérintése és/vagy simogatása az egyik legfontosabb és leggyakoribb békéltető viselkedésforma, melyet stresszhelyzetben alkalmazunk. Van, aki az ujjhegyével dörzsölgeti, illetve masszírozza a nyakszirtjét, mások a nyakuk két oldalát cirógatják, vagy az áll alatti és az ádámcsutka feletti húsos részét csipkedik. Ezen a területen ugyanis



15. ábra. A nyaknak még a legkisebb érintés is elég ahhoz, hogy csillapítani tudja szorongásérzetünket vagy kényelmetlenségünket. A nyak érintése vagy masszírozása eléggé feltűnő és a világon mindenütt megszokott mozdulat: oldja a stresszt és megnyugtat

rengeteg olyan idegvégződés található, mely simogatásra csökkenti a vérnyomást, csillapítja a pulzust; és ezáltal képes megnyugtatni minket (lásd: 13. és 14. ábra).

A nonverbális viselkedés több évtizedes kutatása során módomban állt megfigyelni, hogy a férfiak és a nők másképpen használják a nyaktájééket, miközben békéltető válaszreakciókat produkálnak. A férfiak tipikusan erősebb mozdulatokkal próbálnak meg lecsillapodni, odakapnak a nyakukhoz, vagy közvetlenül az álluk alatt összezsípi a bőrt, határozott ingereket küldve a nyakidegeknek (főleg a vagus idegnek és a carotid sinusnak), melyek válaszképpen mérsékelik a szívverést, és megnyugvást okoznak. Más férfiak a nyakuk oldalsó részét, illetve a nyakszirtjüket cirógatják, vagy a nyakkendőjüket, illetve a gallérjukat igazgatják (lásd: 15. ábra).

A nők másképpen próbálnak megnyugodni. Amikor például a nyaktájéék megérintésével igyekeznek lecsillapodni,

11. példa: **A nyugalmi inga**

Figyeljünk meg egy szerelmespárt vacsoránál, beszélgetés közben. Ha a nő a nyakláncával játszik, valószínűleg kissé ideges. Viszont ha hirtelen odakap a nyakához (a suprasternalis gödröcskéjéhez), bizonyára aggódik valamiért, vagy egyik pillanatról a másikra támpont nélkül maradt. A legtöbbször, amennyiben a jobb kezével kapott a nyakához, a bal kezével a jobb könyökét fogja védeni. Majd, miután a stresszhelyzet megszűnik vagy átmenetileg alábbhagy, jobb kezét leengedi, és a bal karján megpihenteti (vagyis a két kezét karba teszi). Amennyiben a helyzet ismét feszültté válik, a jobb kezével megint csak a suprasternalis gödröcskéjéhez fog kapni. Messziről ugyanez a kézmozdulat úgy fest, mintha a kéz egy stresszmérő készülék karjaként működne: nyugalmi állapotból (karba tett kézből) indul, majd (felfelé) kileng a nyak irányába, és visszatér a kiindulópontba, mindig az adott stresszállapot szintjéhez mérten.

hajlamosak a nyakláncukat tapogatni vagy csavargatni, már amennyiben viselnek ékszert (lásd: 11. példa). A másik nőkre jellemző módszer a suprasternalis gödröcske eltakarása a kezükkel, amit korábban már bővebben is kifejtettünk. A nők a nyakuknak ezt a részét hajlamosak a leginkább megérinteni és/vagy eltakarni, valahányszor stresszesek, bizonytalanok, fenyegetve érzik magukat, riadtak, feszengnek vagy szorongnak.

További, saját megfigyeléseimen alapuló érdekes jelenség, hogy a terhes nő előbb a nyakához kap, majd az utolsó

pillanatban leengedi a hasa elé a kezét, mintha a magzatot védené.

**Az arctájékkal kapcsolatos
békéltető viselkedésformák**

Az arctájék érintése vagy simogatása gyakori békéltető válaszreakció stresszhelyzetben. A homlok dörzsölése, az ajkak érintése, dörzsölése vagy nyaldosása, a fülcimpák összecsiszítása és masszírozása két ujjal, az arc vagy a szakáll cirógatása, illetve a hajfürtökkel való játék, mind olyan mozdulatok, melyek képesek bennünket megnyugtatni stresszhelyzetben. Mint korábban említettük, van, aki ilyenkor felfúj arcüreggel lassan kilélegzik. Mivel arcunk tele van idegvégződéssel, ideális testrésznek bizonyul a limbikus rendszer számára az enyhülést hozó válaszreakciók kiváltásához.

**A hangokkal kapcsolatos
békéltető viselkedésformák**

A füttyölés is lehet egy békéltető magatartásforma. Van, aki azért füttyöl, hogy megnyugodjon, amikor egy ismeretlen környéken, sötét folyosón vagy egy kihalt mellékutcán sétál. Mások hangosan beszélnek magukban, hogy vészhelyzetben fel tudják oldani a stresszt. Gondolom, nem egyedi eset, de az egyik ismerősömnek például be nem áll a szája, valahányszor izgul vagy ideges. Bizonyos esetekben az érintéssel és a hangokkal kapcsolatos önnyugtatás összetett formában

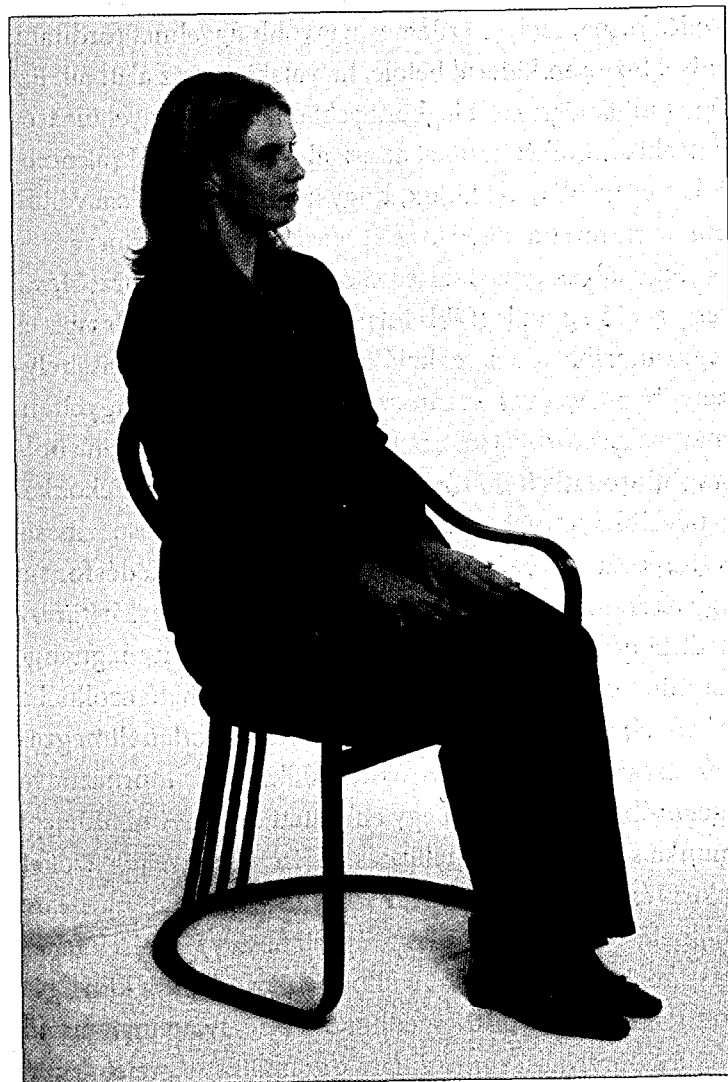
is megnyilvánulhat, mint például, ha valaki a ceruzájával kopog vagy dobol az ujjával.

Ásítási kényszer

Néha megfigyelhetjük másokon, hogy stresszhelyzetben túlzott mértékben ásítognak. Ásítás közben nem csak az történik, hogy „mély levegőt veszünk”. Ha stressz alatt állunk, ki szokott száradni a szánk, az ásítás pedig ingerelni kezdi a nyálmirigyeinket is. Valahányszor valami nyomaszt minket, a nyálmirigyek – a szájban és a száj körül található különféle struktúrák közreműködésével – váladékot eresztenek a kiszáradt szájüregbe. Ilyen esetekben nem a kialvatlanság, hanem a stressz okozza az ásítási kényszert.

A combdörzsölés

A *combdörzsölés* szintén békéltető magatartásforma, de szinte mindig észrevétlenül marad, mivel a legtöbbször az asztal alatt történik. Olyan csillapító hatású mozdulatsor, amelyben a kéz tenyérrel lefelé a combhoz (vagy a combokhoz) simul, majd végigszánt egészen a térdig (lásd: 16. ábra). Van, aki csak egyetlenegyszer dörzsöli a lábát, de rendszerint többször egymás után meg szoktuk ismételni a mozdulatot; van, hogy csak egyszerű combmasszázs lesz belőle. Lehet a célja az is, hogy szorongatott helyzetünkben izzadó tenyerünket megtöröljük, de a lényeg, hogy a feszültségtől megszabaduljunk. A combdörzsölés tehát nonverbális visel-



16. ábra. Stresszhelyzetben vagy lámpaláz esetén az emberek az ölükbe „törlik” a tenyerüket, így próbálva megnyugodni. Habár ez a mozdulat az asztal alatt gyakran észrevétlenül marad, remekül kiderül belőle, ha valaki kínosan vagy feszengve érzi magát.

kedésforma, melyre érdemes nagyobb figyelmet fordítani, mivel biztosan kiderül belőle, ha valaki stressz alatt áll. Ezt úgy tudjuk kiszűrni a legkönnyebben, ha megfigyeljük azokat, akik mindkét kezüket az asztal alatt tartják. Ha a combjukat dörzsölik, azt látjuk, hogy a felső karjuk és a válluk ennek ritmusára mozog.

Személyes tapasztalatom szerint a combdörzsölés a testbeszéd egyik legfőbb formája, mivel a leggyorsabb és leggyakoribb válaszreakciók közé tartozik negatív helyzetekben. Az évek során számos esetben megfigyeltem már ezt a mozdulatsort, valahányszor egy-egy gyanúsítottat (bűntudatkeltés szándékával) terhelő bizonyítékokkal – például a tetthelyről készített fényképekkel – szembesítettünk. Ez a *combdörzsöléses/békéltető* viselkedésforma egyszerre két szolgálatot is tesz: egyrészt megszártja izadt tenyerünket, másrészt a simogatás révén megnyugtat minket. De ugyanez a reakció megfigyelhető azoknál a pároknál is, akiket egy idegen személy váratlanul megzavar az asztaluknál, vagy azoknál, akik agyukat tornáztatva megpróbálnak felidézni egy elfelejtett nevet. A rendőrségi munka során már a kihallgatás elején megfigyeljük azokat a kéz- és lábmozdulatokat, melyek békéltető viselkedésre utalnak, később pedig a komolyabb fajsúlyú kérések felvétele közben megvizsgáljuk, hogy fokozódik-e a kihallgatott személynél a testbeszéd intenzitása. Amennyiben nő a combdörzsöléses mozdulatok száma vagy ereje, szinte biztosra vehetjük, hogy a feltett kérdés kínosan érinti az illetőt, vagy azért, mert bűntudata van és hazudik, vagy azért, mert olyasmit kérdeztünk, amiről nem akar beszélni (lásd: 12. példa).

12. példa: A facebooktól a szégyentábláig

Egy állásinterjú során a leendő munkáltató kikérdezte az egyik jelentkezőt. Minden remekül alakult egészen addig, amíg a jelentkező el nem kezdett beszélni a hálózati kapcsolatok és az internet jelentőségéről. A munkaadó egyetértett vele, bár mellékesen megjegyezte, hogy a legtöbb friss diplomás mennyire negatív módon használja a világhálót, a facebook-on és a hozzá hasonló oldalakon közzétéve olyan üzeneteket és fényképeket, melyek a későbbiekben csak szégyent hoznak rájuk. A munkáltató észrevette, hogy a jelentkező jobb kezével heves mozdulatokba kezd ekkor, és többször is végigdörzsöli a combját. Nem szólt semmit, csak megköszönte neki, hogy eljött, és kikísérte az irodájából. Aztán odaült a számítógéphez, és mivel a jelentkező viselkedése gyanút keltett benne, megnézte, hogy fent van-e a facebook-on. Naná, hogy fent volt, méghozzá egy olyan profillal, amely a munkáltató szemszögéből nézve korántsem tűnt hízelgőnek!

Mindemellett az is feltételezhető, hogy a kihallgatott személyben egyszerűen stresszt okoz a válasz, amit a kérdéseinkre felelnie kell. Érdemes tehát fél szemmel mindig azt figyelni, hogy mi folyik az asztal alatt. Elég csak mások karmozdulatait megjegyezni, és máris meglepődve tapasztaljuk, mennyi minden kiderülhet ezekből a viselkedésmintákból.

Mindazonáltal körültekintően kell eljárunk az ilyen mozdulatsor megítélésében. Bár gyakrabban előfordul azoknál, akik szándékosan meg akarnak téveszteni minket,

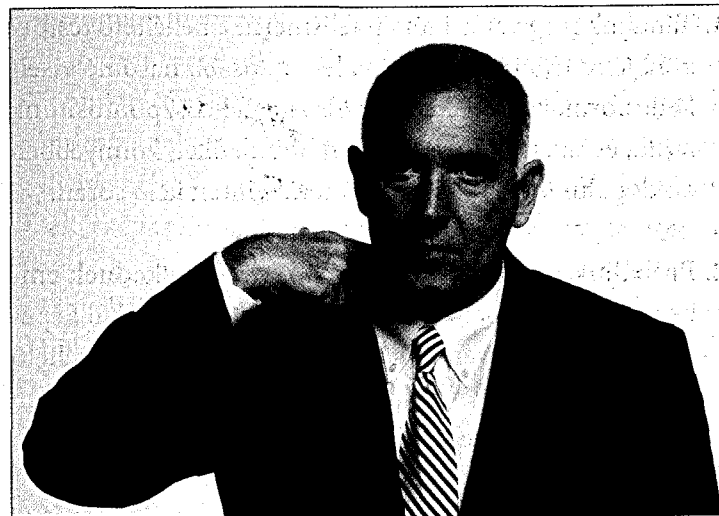
a lámpaláz jeleként volt szerencsém ártatlan egyéneknek is megfigyelni ugyanezt a viselkedést, úgyhogy nem tanácsos elhamarkodott következtetéseket levonni belőle (Frank és tsai., 2006, 248–249). Legjobb, ha csak annyit jegyzünk meg magunknak a combdörzsölésről, hogy ez egy agyi szükséglet a megnyugvás érdekében, és hogy ha ilyet látunk valakinél, annak a viselkedésében érdemes tovább kutakodnunk.

A szellőztetés

Olyan viselkedésforma, melynek során az ember (és általában a férfi) az ujjait a nyaka és a gallérja közé csúsztatja, és eltartja a ruhát a bőrétől (lásd: 17. ábra). Ez a *szellőztető reakció* stresszes helyzetekben azt mutatja, hogy valaki nem örül annak, amire gondol, vagy amit tapasztal a környezetében. A nők általában észrevétlenebbül alkalmazzák ezt a nonverbális válaszütemet, apró mozdulatokkal lebegtetik meg a blúzaikat, vagy emelik meg hajkoronáikat, hogy addig is szellőzzön a nyakuk.

Saját testünk ölelgetése

Egyes emberek stresszhelyzetben úgy próbálnak meg lecsillapodni, hogy keresztbe tett karral dörzsölgetik a vállukat, mintha rázná őket a hideg. Ennek a viselkedésformának a megfigyelése közben a gyermekét ölelő anya jut eszünkbe. Az ölelést mint óvó és nyugtató válaszütemet azért alkalmazzuk, hogy visszanyerjük általa a biztonságérzetünket.



17. ábra. A nyaktájék szellőztetése csillapítja stresszérzetünket, és mérsékeli érzelmi zavarainkat. Rodney Dangerfield, a híres humorista is mindig ezt a mozdulatot alkalmazta, ha nem figyelt rá eléggé a közönség

Mindazonáltal, ha olyasvalakit látunk, aki keresztbe tett karral és kissé meggörnyedve, fél szemmel sandít felénk, biztosra vehetjük, hogy nem egy békéltető viselkedésformával állunk szemben!

Hogyan alkalmazzuk a megbékülni vágyás jeleit mások viselkedésének hatékonyabb megismerése érdekében?

Ahhoz, hogy valakiről a nonverbális megnyugvás megnyilvánulásain keresztül többet is megtudhassunk, van egy pár alapszabály, melyet feltétlenül követnünk kell:

1. Tanuljuk meg valós időben felismerni a békéltető testbeszéd jeleit. Már felsoroltuk a legfontosabb hasonló viselkedésformákat. Ha kellő erőfeszítéssel összpontosítunk rájuk, és sikerül időben észrevennünk őket, könnyebben boldogulunk majd bármilyen társas interakció során.
2. Próbáljuk meg feltérképezni, hogyan viselkednek embertársaink alapvető nyugalmi állapotban! Ezáltal képesek leszünk észrevenni, ha fokozódik bennük a békéltető viselkedési kényszer, és a megfigyelték alapján helyesen reagálni az adott helyzetben.
3. Ha azt látjuk, hogy valaki kényszeresen csillapodni próbál, álljunk meg egy pillanatra, és gondolkodjunk az okán. Az biztos, hogy az illető valamiért kényelmetlenül érzi magát. Az a feladatunk tehát, hogy a létező összes non-verbális információt összegyűjtve, rájövünk, mi zavarja.
4. Igyekezzünk megérteni, hogy a békéltető viselkedésformák szinte minden esetben csupán válaszreakciók, és hogy közvetlenül egy stresszhelyzet után, a megnyugvás érdekében jelennek meg. Így aztán általánosan is megállapítható, hogy ha valakinek a testbeszéde a megbékülni vágyás jeleit mutatja, annak egy közelmúltban történt kínos esemény vagy kellemetlen inger lehet a kiváltó oka.
5. Amennyiben képesek vagyunk egy adott békéltető viselkedésformát egy adott stresszfaktorhoz, illetve kiváltó okhoz hozzárendelni, könnyebben megértjük azokat, akikkel társas interakcióba lépünk.

6. Bizonyos helyzetekben egyes szavak kimondása vagy bizonyos cselekedeteink (a békéltető viselkedésformák intenzitásának provokálásával) szintén jó módszernek bizonyulnak mások stressz-szintjének megállapításához, illetve mások gondolatainak és szándékainak helytállóbb feltérképezéséhez.
7. Figyeljük meg, hogy ki melyik testrészét használja enyhülés közben. Ez azért is fontos lehet, mert a stressz-szint megnövekedésével az arc- és nyaktájék megérintésének kényszere fokozottabbá válik.
8. Ne feledjük, hogy minél nagyobb stresszhelyzetben vagyunk, vagy minél kényelmetlenebbül érezzük magunkat, annál nagyobb a valószínűsége, hogy békéltető viselkedésformákat produkálunk.

Az enyhülés jelei remek alapul szolgálnak ahhoz, hogy mások komfortérzetéről megfelelő értékítéletet alkothassunk. Bizonyos értelemben a békéltető viselkedésformák limbikus reakcióink „statisztái”. Mindazonáltal rengeteget megtudhatunk belőlük aktuális érzelmi állapotunkkal és valós érzéseinkkel kapcsolatban.

Egy utolsó megjegyzés limbikus örökségünkkel kapcsolatban

Most már olyan információk birtokába kerültünk, melyek a legtöbb ember számára ismeretlenek. Tudatosult bennünk, hogy szervezetünk fejlett túlélő mechanizmussal rendelkezik (megfutamodik vagy küzd), és békéltető viselkedésformákkal próbál a stresszhelyzeteken felülkerekedni. Szerencsések vagyunk, amiért így teremtett minket a természet, és nem csak a saját túlélésünk vagy sikereink érdekében, hanem hogy jobban megértsük mások érzéseit és gondolatait is. Ebből a fejezetből azt is megtudtuk, hogy (bizonyos reflexek kivételével) testbeszédünk összes mozzanatát az agyunk szabályozza. Az agyboltozatban található három fő agyrész közül kettőt tüzetesebben is megvizsgáltunk. Ezek voltak a gondolkodó neocortex és a limbikus rendszer, melyek eltérő szerepet játszanak az emberi válaszreakciók létrehozásában. Mindkét agyrész fontos szolgálatot tesz. Mindazonáltal a testbeszéd szempontjából a limbikus rendszernek nagyobb jelentőséget tulajdonítunk, mivel ez agyunk őszinte része, a legfontosabb nonverbális válaszreakciók kiindulópontja, illetve valós gondolataink és érzéseink fokmérője (Ratey, 2001, 147–242).

Miután közelebbről is megfigyeltük azokat az alapvető viselkedésformákat, melyeket az agy válaszreakcióként alkalmazni szokott, akaratlanul is megfogalmazódik bennünk a kétely: vajon tényleg ilyen könnyű lenne felfedezni és megfejteni a testbeszédet? Szokták is kérdezni tőlem nemegyszer. A válaszom: igen is, meg nem is. Miután elolvastuk ezt a könyvet, bizonyos nonverbális viselkedésformák rögtön fel-

tűnővé válnak, sőt szinte „üvöltenek” majd. Másrészt viszont számos egyéb válfaja is létezik a testbeszédnek, amely sokkal észrevétlenebbül nyilvánul meg, ezért aztán jóval nehezebb megfigyelni. Az elkövetkezőkben tehát igyekeznénk kitérni a limbikus rendszer ösztönzése alatt álló egyértelműbb és visszafogottabb magatartásformákra is.

A testbeszéd megfejtése idővel és sok gyakorlással természetessé válik majd, pont úgy, mint ahogyan körbenézünk, mielőtt lelépnénk az útestre. Azért, hogy átkeljünk a kereszteződésen, viszont már a lábunk és a lábfejük lesz a felelős, de ezt a témát már csak a következő fejezetben tárgyaljuk bővebben.

HÁROM HOGYAN MŰKÖDIK A LÁBBAN A TESTBESZÉD?

A lábak és a lábfejek
nonverbális üzenetei

Az első fejezetben azt a feladatot kaptuk, hogy nevezzük meg a legőszintébb testrészünket, azt, amelyik minden bizonnal valós szándékokat közvetít, és ezért érdemessé válik arra, hogy vele kezdjük el a nonverbális jelek megfigyelését mások gondolatainak pontos meghatározása érdekében. Talán meglepően hangzik, mégis az válaszolt helyesen, aki a lábra tippelt! Úgy ám, becsületességben a láb, illetve a lábfej a nyerő, és erre kézzel – vagy hogy úgy mondjam, lábbal – fogható bizonyítékaink vannak!

Most pedig el fogjuk magyarázni, hogyan lehet kifürkészni mások érzéseit és szándékait azáltal, hogy lábbreak-

cióikra összpontosítunk. Továbbá megmutatjuk, mik azok az árulkodó jelek, amelyek segítségével kideríthetjük, mi folyik az asztal alatt, arra az esetre, ha nem áll módunkban közvetlenül megfigyelni az alsó végtagok viselkedését. Mindenekelőtt azonban arra kívánunk kitérni, hogy miért pont a lábunk a legőszintébb testrészünk, és hogy mennyiben érdemes kitüntetett figyelmet szentelnünk rá, miközben mások valódi érzéseire és szándékaira vagyunk kíváncsiak.

Evolúciós „láb”-jegyzet

A láb és a lábfej immár évmilliók óta az emberi faj elsődleges közlekedési eszköze. Lényegében mindig is a lábunk segített a manőverezésben, a menekülésben és a túlélésben. Mióta őseink két lábra emelkedtek az afrikai szavannákon, lábunk révén szó szerint bejártuk a világot. Olyan ez a testrészünk, mint valami mérnöki csoda: a segítségével képesek vagyunk érezni, járni, megfordulni, futni, forogni, egyensúlyozni, rúgni, mászni, játszani, fogni, sőt még írni is. Mivel hiányoznak róla a szembefordítható nagylábujjak, sokszor nem boldogulunk vele olyan könnyen, mint általában a kezünkkel, és mégis, a lábunkra Leonardo da Vinci szavaival élve, úgy kell tekintenünk, mint egy végtelenül kifinomult, mérnöki pontosságú örökségre (Morris, 1985, 239).

Desmond Morris, az író és zoológus megfigyelte, hogy a lábunk pontosan azt közvetíti, amit gondolunk és érzünk, méghozzá az összes többi testrész közül a lehető legőszintébben (Morris, 1985, 244). De miért pont a lábunk az, amely érzelmeinket a leghívebben tükrözi? Évmilliókon át, még

jóval azelőtt, hogy az emberiség beszélni kezdett volna, a lábunk önkéntelenül is azonnali válaszreakciókat produkált a környező veszélyekre (például a forró homokra, az út mentén leselkedő kígyókra vagy morcos oroszlánokra) anélkül, hogy mindez tudatosult volna bennünk. Limbikus rendszerünk ugyanis biztosítja számunkra, hogy lábunk egy adott helyzetre a megfelelő módon reagáljon, vagy úgy, hogy megdermed, vagy úgy, hogy felveszi a nyúlcipőt, vagy esetleg a potenciális veszélyforrás irányába rúg. Ez a túlélő mechanizmus, melyet őseink örökségeként mindmáig megtartottunk, igencsak jó szolgálatot tett a történelem során. Az innen eredő válaszreakciók olyannyira ősrégi beidegződések az embernél, hogy ha valami veszélyes vagy kellemetlen dologgal találkozunk, a mai napig ugyanúgy reagál a lábunk, mint annak idején, az őskorban. Először megdermed, aztán megpróbál odébbállni, végül pedig, ha nincs más választása, felkészül a harcra, és rúgásba lendül. A megdermedés, a megfutamodás és megküzdés hármas mechanizmusához nem szükséges felsőbb szintű információfeldolgozás. Magától működésbe lép. Ez egy igen jelentős evolúciós lépés, amely nem csupán az egyénre, hanem a csoportra is jótékonyan hatott. Az ember azért vált képessé a túlélésre, mert az érzékelt veszélyekre társaival egy időben reagált, vagy mert társainak figyelmeztető jeleit észlelve, hozzájuk hasonlóan viselkedett. Valahányszor a horda fenyegetett helyzetbe került, egymás mozdulatainak szemmel tartása révén képes volt mindenki egyszerre cselekedni, függetlenül attól, hogy látta-e vagy sem a veszélyforrást. Manapság a katonai őrző- és védelmi tagjai szoktak ugyanezzel a szándékkal az úgynevezett „kulcsembert”-re koncentrálni.

Amikor ez utóbbi mozgás közben hirtelen megáll, a többiek ugyanezt teszik. Ha viszont az út menti árokba buk-fencezik, a többiek is rögtön fedezékbe húzódnak. Ha tör-ténetesen lesben állva várakozik, biztosra vehetjük, hogy a többiek is hasonlóképpen cselekednek. A túlélésre ösztönző csoportos viselkedésformák tekintetében aligha történt szá-mottevő változás az elmúlt ötmillió évben.

A nonverbális kommunikáció kialakításának képessége biztosította az emberi faj számára a túlélést, és bár manapság már ruhával takarjuk a lábunkat, illetve cipőbe bújtatjuk a lábfejünket, alsó végtagjaink továbbra is a régi megszokott módon reagálnak – nem csupán a veszélyekre vagy a stresszhelyzetekre, hanem mind a negatív, mind pedig a pozitív töltetű érzelmekre is. A lábunk tehát információkat hordoz észleléseinkkel, gondolatainkkal és érzéseinkkel kapcsolatban. Aki örömeiben ugrándozik vagy táncra perdül, ugyanazt teszi, mint a sikeres vadászatot ünneplő őseimbek az elejtett zsákmány felett. A masszázsharcosok együttes szökdelése vagy egy ifjú pár násztánca a világon mindenütt azt jelzi, hogy lábunk a boldogság kinyilvánítására is ugyanúgy képes. Sőt, ha egy focimeccsen a többi szurkolóval egyszerre dobbantunk, a csapatunk is azonnal tudni fogja, hogy mellettük vagyunk. Számos további példát is hozhatnánk mindennapi életünkben arra, hogy a lábunk „érezni tud”.

Elég csak észrevenni a gyerekeket, illetve azt, hogyan mozog a lábuk, és máris rengeteget tanultunk arról az őszinteségről, amely az alsó végtagjaink sajátja. Figyeljük meg, evéskor egy kisgyereknek – ha odaül is az asztalhoz, de szívesebben menne a szabadba játszani – hogyan ficáncol a

lábfeje, hogyan nyúlik a magas székből a föld felé, jöllehet, az étel java még előtte van. Ilyenkor hiába marasztalja a szülő, a gyermek lába máris elsietett az asztaltól. Lehet, hogy a felsőteste még a szülőre figyel, de közben kis lábával töretlen lendülettel az ajtó felé kapálózik. Tisztán látszik ebből, hova vágyik. Olyan árulkodó jel ez, mely mögöttes szándékra utal. Felnőttként persze valamivel visszafogottabban élünk ezekkel a limbikus eredetű megnyilvánulásokkal, de csak éppen hogy.

A legőszintébb testrészünk

A testbeszéd értelmezésekor a legtöbb ember fent (az arcon) kezdi el a megfigyelést, és onnan halad lefelé, még akkor is, ha az arc mint testrész az egyik leggyakoribb eszköz a blöffölésre vagy valódi érzelmeink elrejtésére. Én viszont pont fordítva közelítem meg a dolgot. Miután az FBI-nál már több mint ezer kihallgatást lefolytattam, megtanultam, hogy mindenekelőtt a gyanúsítottak lábára kell összpontosítanom, majd onnan haladnom felfelé, míg el nem érek az archoz. Az őszinteség tekintetében a testbeszéd lábtól fejig ritkuló tendenciát mutat. Sajnálatos módon az elmúlt hatvan év igazságszolgáltatással kapcsolatos szakirodalma, jó néhány kortárs tanulmánnyal egyetemben, az arc megfigyelésének jelentőségét hangsúlyozza valamennyi kihallgatás során, illetve valahányszor mások gondolatait kell megfejteni. Az őszinteség eldöntésekor további nehézséget jelent, hogy a legtöbb kihallgatótiszt lehetővé teszi a gyanúsítottak számára, hogy azok asztal alatt rejtgezzék lábukat. Ha job-

ban belegondolunk, arckifejezéseink sem ok nélkül váltak a megtevéstés eszközeivé.

Azért hazudunk az arcunkkal, mert gyerekkorunk óta erre tanítanak minket. „Ne vágj ilyen képet!” – szokták mondani a szülők, valahányszor őszinte fintorral tekintünk a felszolgált ételre.

„Próbálj meg mosolyogni, hisz mégiscsak az unokatestvéredék jönnek vendégségbe!” – hangzik el nemegyszer, és mi megtanulunk mosolyt erőltetni magunkra. A szüleink és a társadalom lényegében azt sugallja, hogy rejtőzzünk el, csaljunk és hazudjunk arcunkkal a társadalmi harmónia fenntartásának érdekében. Nem meglepő tehát, ha ezt a képességet a legtöbben remekül elsajátítják, és egy családi összejövetelen vidám képet tudnak vágni az anyósuk látán, noha valójában azon jár az eszünk, mikor megy már haza. Gondoljunk csak bele! Ha *nem lennénk* képesek az arckifejezéseink feletti uralomra, a *pókerarc* kifejezés nem mondana számunkra semmit. Mindannyian jól tudjuk, hogyan viselkedjünk arcukkal nagy társaságban, de csak kevesen figyelnek igazán a saját lábukra. Másokéra meg még kevésbé. Az idegesség, a stressz, a félelem, a szorongás, a gyanakvás, az unalom, a nyugtalanság, a boldogság, az öröm, a fájdalom, a féltékenység, a bujaság, az alázatosság, a zavarodottság, a bizalom, a segítőkészség, a levertség, a letargia, a játékoság, az érzékiség és a méreg: mindez alsó végtagjainkon keresztül is kiütközhet. A szerelmesek bensőséges érintése egymás combján, egy kisfiú félték toporgása, mikor idegenek közelítenek hozzá, egy dühös ember toporzékolása vagy egy izgatott apuka fel-alá járkálása a szülőszoba előtt – ezek olyan univerzális jelek, amelyek

mások érzelmi állapotáról árulkodnak, és valós időben, könnyen megfigyelhetők.

Ha meg akarjuk fejteni a körülöttünk lévő világot, és helyesen szeretnénk megítélni mások viselkedését, figyeljük meg a lábakat és a lábfejeket. A viselkedésük rendkívül figyelemreméltó, és kifejezetten őszinte üzeneteket rejt. A nonverbális információ összegyűjtésekor az alsó végtagok testbeszédének különös jelentőséget kell tulajdonítanunk.

A lábakra és a lábfejekre jellemző legfőbb nonverbális viselkedésformák

Táncoló talpak

A *táncoló talpak* olyan lábmozgást takarnak, melynek során lábunk tekereg és/vagy rugózik az örömtől. Valahányszor váratlanul táncra perdül valaki örömeiben, főleg, ha közvetlenül azelőtt valami jelentőségteljes dolgot látott vagy hallott, biztosak lehetünk benne, hogy az illető pozitív érzelmi töltést kapott. A táncoló talpak olyan árulkodó jelnek minősülnek, mely nagyfokú magabiztosságra utal, vagyis azt üzeni, hogy valaki megkapta, amit akar, illetve olyan helyzetbe került, amelyben mások révén egy számára értékes dologhoz jutott, vagy pedig a környezetéhez képest nyerő pozícióért el (lásd: 13. példa). Ugyanez érvényes arra a pillanatra is, amikor az egymást viszontlátó szerelmesek örömtáncra perdülnek a reptereken. Úgyhogy ha meg akarjuk figyelni a táncoló talpakat, nem kell feltétlenül az asztal alá lesnünk.

13. példa: **Táncoló talpak, dolce vita**

Nemrégiben épp egy pókerbajnokságot néztem a tévében, mikor látom, hogy az egyik fickónak flösse van (ami leosztásban nem rossz). A fickó lába szinte megbokrosodott az asztal alatt! Úgy járt fel-alá, mint egy kisgyereknek, akit ajándékként elvisznek Disneylandbe. Az arca rezzenéstelen maradt, és a felsőteste is nyugodtnak tűnt, de a lába alatt szinte remegni látszott a talaj! Közben hangosan kommentálni kezdtem az eseményeket, arra buzdítva a többieket, hogy dobják be a lapjaikat, és szálljanak ki azonnal a játékból. Nagy kár, hogy nem hallották, ment ketten is rálicitáltak, és elvesztették a játszmat és az összes pénzüket emberünk nyerő lapjaival szemben. A nyertes bizonyára jól megtanulta, hogyan kell pókerarcot vágni, de a pókerlábait illetően bőven akad még pótolnivalója.

Szerencséje volt, hogy a többiek átlagos megfigyelőképessége figyelmüket nem engedte túl a test felső negyedén, és így azok a sokat mondó nonverbális jelek (mellkastól lefelé), melyek a teste további részein üzennek a kívüllagnak, észrevétlenek maradtak.

Nem a pókerszalón az egyetlen hely, ahol az ember táncoló talpakkal találkozhat. Számos tárgyalóban vagy váróban, de szinte mindenhol megfigyeltem már ugyanezt. Miközben e sorokat írtam, épp a reptéren ültem, és mellettem egy fiatal anyuka hangosan beszélgetett a mobiltelefonján. Az elején a lába még mozdulatlanul pihent a földön, ám amikor a fiához beszélt, lábával fék-

telen dobolásba kezdett. Anélkül, hogy elmesélte volna, tudtam, hogyan érez a gyermeke iránt. Számára ő volt a legfontosabb: a lába egyértelműen erről árulkodott.

Né feledjük, valahányszor a kártyaasztalhoz ülünk, üzletelünk, vagy egyszerűen csak barátilag beszélgetünk: a talpak táncolása az egyik legőszintébb megnyilvánulása annak, hogy az agyunk emelkedett hangulatba került.

Elég a célszemély ingére és/vagy vállára nézni. Ha a lábával tekergőzik, vagy rugózik, az inge és a vállá ütemesen rázkódni fog, illetve le-fel mozog. Ezek a mozdulatok persze korántsem annyira feltűnőek, sőt szinte észrevehetetlenek. Ám ha kitartóan figyelünk és várunk, egy idő után könnyedén felfedezzük őket. A legegyszerűbb, ha magunkon kísérletezünk. Foglaljunk helyet egy székben egy nagy alakú tükör előtt, és kezdjük el a lábunkkal mocorogni. Menet közben észrevevesszük, hogy az ingünk és/vagy a vállunk ütemes mozgásba kezd. Ha nem fordítunk kellő figyelmet asztaltársaságban az alsó végtagok viselkedését közvetítő árulkodó jelekre, előfordulhat, hogy észre sem vesszük őket. Ha viszont kellő időt és energiát szentelünk nekik, viszonylag hamar lelepleződnek. A táncoló lábak mint nonverbális üzenethordozó csatornák üzeneteinek hatékony felhasználásához először is meg kell ismernünk a másik lábának alapvető viselkedésmintáit, majd pedig észre kell vennünk azon a váratlanul bekövetkező változásokat (lásd: 14. példa).

Mindenekelőtt két jó tanács: először is a táncoló lábak jelentésére, az összes többi nonverbális viselkedésmintához

14. példa: A lábáról megmondom

Julie, egy hatalmas vállalat személyzeti igazgatója arról mesélt nekem, hogy elkezdte megfigyelni az emberi lábak viselkedését, miután részt vett egy banktisztviselőknek tartott órán. Alig pár nappal később frissen szerzett ismereteit máris kamatoztatni tudta a munkájában. „Azt a feladatot kaptam, hogy válasszak ki néhány alkalmazottat egy tengerentúli kiküldetéshez”, mesélte. „Amikor megkérdeztem egyiküket, hogy szívesen dolgozna-e külföldön, a lábával azonnal táncolni kezdett a padlón, és határozott hangon igent mondott. Miután viszont megmondtam neki, hogy az úti cél Mumbai lenne, a táncoló talpak azonnal megdermedtek. Mivel észrevettem, rögtön megkérdeztem tőle, miért nem akar Indiába menni.

Az alkalmazott meglepődött, és így szólt:

– Miért, ennyire látszik rajtam? De hisz nem is mondtam.

Aztán azt kérdezte megrökönyödve:

– Vagy valaki más említette Önnek?

Azt feleltem, hogy csak „megéreztem”, hogy nem fog tetszeni neki a helyszín.

Mire bevallotta, hogy ráhibáztam:

– Azt hittem, Hongkongba akarnak küldeni, mert ott vannak barátaim.

Tiszta sor volt, hogy nem akar Indiába menni. A lábaiból kiindulva ebben egy pecig sem kételkedtem.”

hasonlóan, csakis egy adott kontextusban szabad következtetnünk, vagyis meg kell tudni határozni, melyik végtagreakció hordoz valós üzenetet, és melyik csupán a fokozott idegesség jele. Ha például valakinek normál esetben is nyugtalan természetű a lába (egyfajta lábremegéses szindrómája van), annál nehéz megállapítani, mikor táncol a talpa, és mikor rángatózik csupán a szokásos feszültségteli energiáktól. Az azonban, ha az izgatott mozdulatok száma vagy hevéssége fokozódni látszik, főleg, ha a kérdéses személy számára fontosat hallott vagy látott, valószínűleg tényleg azt jelenti, hogy máris sokkal elégedettebb a dolgok aktuális állásával. Másodszor pedig, a ficáncoló lábak sokszor csupán a türelmetlenséget jelzik. A lábunk gyakran akcióba lendül, valahányszor fogytán a türelmünk, vagy csak szeretnénk valamin túllépni. Figyeljük csak meg, hogyan viselkednek a diákok a tanórákon, milyen gyakran izeg-mozog, tekereg és rugdalózik a lábuk óra közben. És ugyanez a tevékenység általában fokozódni szokott az óra végének közeledtével. Ilyenkor ne gondoljuk azt, hogy *táncoló talpakat* látunk, a legtöbbször ez a megfelelő pillanat arra, hogy a diákok türelmetlenségét észlelve felgyorsítsuk mondandónkat, és a végére érjünk. Az óráim végén rendszerint valóságos zűrzavar támad. Lehet, hogy ezt jelnek kell tekintenem a diákjaim részéről?

A lábak irányváltása egy adott személy, illetve tárgy felé vagy pont ellenkezőleg

Azokhoz a dolgokhoz, melyek tetszenek nekünk, vagy kellemes hatással vannak ránk, oda szoktunk fordulni, de ugyanez vonatkozhat azokra az emberekre is, akikkel interakcióba lépünk. A gyakorlatban arra használhatjuk fel ezt az információt, hogy eldöntsük, mások örülnek-e nekünk, vagy inkább feszélyezi őket a társaságunk. Tegyük fel, hogy odalépünk két emberhez, aki éppen beszélget. Mivel ismerjük őket korábban, szeretnénk részt venni a beszélgetésükben, ezért aztán oda is köszönünk nekik. Csak az a gond, hogy nem feltétlenül kíváncsiak a társaságunkra. Ki lehet ezt valamiből deríteni? Ki bizony. Ha megfigyeljük, hogy viselkedik a felsőtestük és a lábuk. Ha mind a lábuk, mind pedig a felsőtestük nyitottan felénk fordul, őszinte örömmel látnak minket. Ha viszont nem mozdul meg üdvözlésképpen a lábuk, és csak a csípőjükkel fordulnak felénk köszönéskor, jobb békén hagyni őket.

Azoktól a dolgoktól ellenben, amelyek nem tetszenek vagy viszolygást keltenek bennünk, általában elfordulunk. Egy bírósági magatartásformákról készített tanulmányból kiderül, hogy a bírák, ha nem kedvelnek egy tanút, hajlamosak lábfejükkel a legközelebbi kijárat irányába fordítani (Dimitrius & Mazzarella, 2002, 193). Deréktól felfelé udvariasan végighallgatják a mondandóját, de alsó végtagjaikkal máris a „menekülőutat” keresik: kifelé a folyosóra vagy át a bírának fenntartott helyiségbe. És ami igaz a bírákra, az ugyanúgy igaz általában a társas interakciókra is.

15. példa: Búcsút intó lábfejek

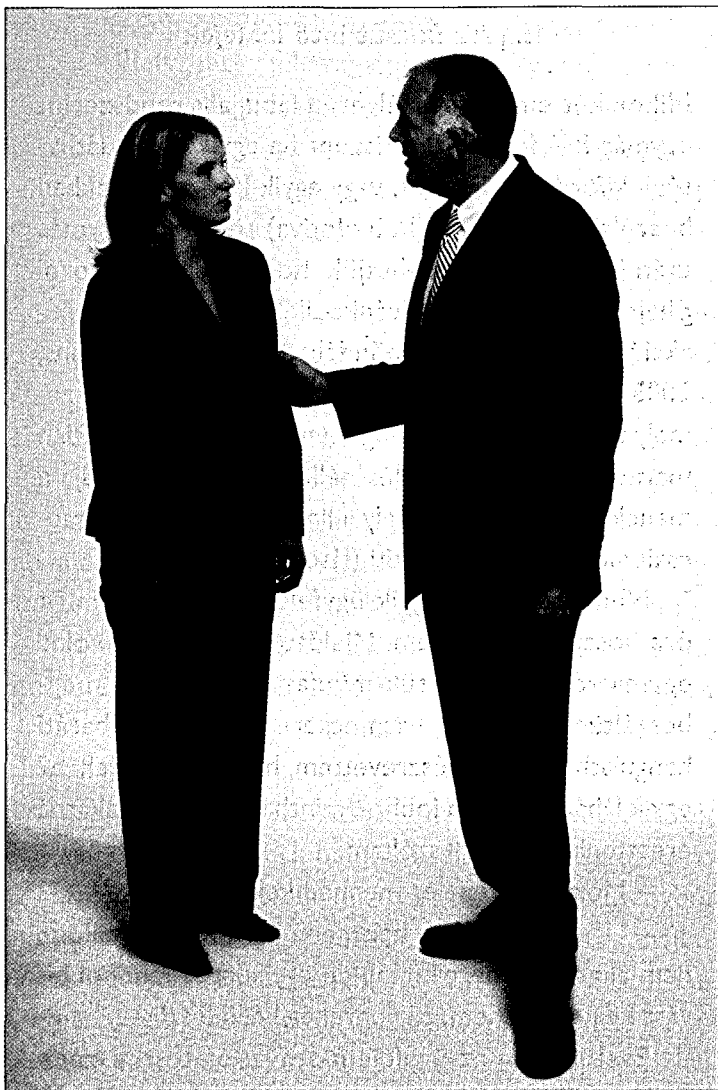
Mikor két ember beszélget, a lábujjaik rendszerint egymás felé fordulnak. Viszont ha egyikük alig láthatóan kifordítja a lábfejét, vagy egyik lábával (L alakban beszélgetőpartnerétől távolodva) többször egymás után kilép, biztosra vehetjük, hogy az illető távozni óhajt, vagy máshová kívánczik. Ez is egy olyan reakció, amelyik burkolt szándékról árulkodik (Givens, 2005, 60–61). Lehet, hogy a példánkban szereplő személy felsőteste udvariasságból mindvégig mozdulatlan marad, de a lába kertelés nélkül a tudunkra adja a meneküléskényszert, amely a limbikus rendszer parancsait vagy vágyait közvetíti (lásd: 18. ábra).

Nemrégiben az egyik ügyfelemmel majdnem öt óra hosszat értekeztem. Mielőtt elbúcsúztunk volna egymástól, elismételtük mindazt, amit aznap megbeszéltünk. Noha az eszmecsere kifejezetten baráti hangulatban zajlott, észrevettem, hogy az ügyfelem az egyik lábát kifordítja jobbra, mintha csak útnak akarná eresztetni. Ekkor így szóltam:

– Most már tényleg menned kell, ugye?

– Úgy van – felelte beismerő hangon. – Sajnálom, nem akartalak megbántani, de egy sürgős londoni hívatást kell elintéznem, pár perc, és késő lesz!

Esetünkben az ügyfelem szavai és testbeszéde csakis pozitív érzelmeket sugároztak felém. A lába viszont őszintén hangot adott annak a ténynek, hogy bármennyire maradna is még, hívja a kötelesség.



18. ábra. Amikor az egyik lábunkat beszélgetés közben kifordítjuk, azt jelezzük, hogy távoznunk kell, még hozzá a lábunkkal kijelölt irányba. Olyan árulkodó jel ez, amely burkolt szándékot sejtet

Beszélgetés közben csupa szem és fül vagyunk, legalább is deréktól felfelé. De ha nincs ínyünkre, amit hallunk, a lábunk azonnal a legközelebbi kijárat felé fordul. Ha valaki elfordítja tőlünk a lábát, az rendszerint az illető egyet nem értését jelzi, azt a vágyat, hogy aktuális pozíciójától eltávolodjék. Ha valakivel beszélgetésbe elegyedünk, és időközben észrevesszük, hogy beszélgetőpartnerünk fokozatosan vagy hirtelen elfordítja tőlünk a lábát, feltétlenül gondolkodjunk el ennek jelentőségén! Vajon a másik miért viselkedik így? Néha csak azt jelzi, hogy elkésik egy találkozóról, és most már tényleg indulnia kell. Máskor viszont konkrétan azt üzeni, hogy elment a kedve tőlünk. Lehet, hogy valamivel megbántottuk, vagy valami olyat tettünk, amit nem kellett volna. A lábak nyugtalanra váló viselkedése a másik elvágyódásáról tanúskodik (lásd: 18. ábra). Ilyenkor már csakis rajtunk múlik, hogy ennek a változásnak a kiváltó okait és körülményeit megvizsgálva rájövünk-e, hogy a kérdéses személynek miért támadt mehetnéke (lásd: 15. példa).

A térdcsapkodás

Vannak más *lábmozdulatok*, melyek hasonló mögöttes *szándékra* utalhatnak, és azt jelzik, hogy aktuális pozíciókat feladni készülünk. Figyeljük meg, amikor egy ülő ember a lábához emeli mindkét kezét, és rácsap a térdére (lásd: 19. ábra). Ezzel egyértelműen azt akarja mondani, hogy részéről a találkozó véget ért, és készen áll az indulásra. A térdcsapkodás után a felsőtest rendszerint előredől, máskor a súlypont deréktól lefelé a szék szélére tolódik. Ezek a

mozdulatok szintén burkolt szándékot jeleznek. Ha egyszer is szemet szúrna bármelyik az említett árulkodó jelek közül, főleg a feletteseink reakcióiban, jobb azonnal véget vetni az interakciónak. Ne szemérmeskedjünk, és álljunk odébb!



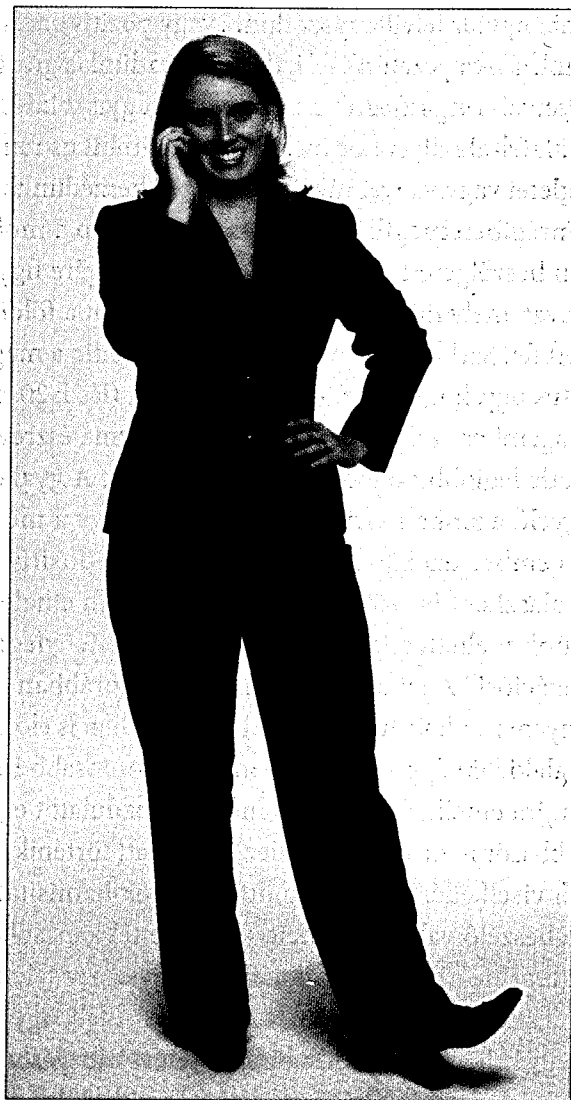
19. ábra. A térdcsapkodás, vagy ha valaki áthelyezi a súlypontját az alsó végtagjaira, burkoltan azt jelzi, hogy az illető szeretne felállni és távozni

Dacolás a gravitáció törvényeivel

Amikor egy ember boldog vagy izgatott, olyan, mintha a levegőben járna. Ez akár szabad szemmel is megfigyelhető az újdonsült szerelmesek és a vidámpark bejáratánál toporgó gyermekek körében. Úgy látszik, még a gravitáció sem szabhat határokat annak, aki izgatott. Azok a viselkedésformák, amelyek a *gravitáció törvényeivel* dacolnak, szinte mindennaposak, figyelmünket mégis hajlamosak elkerülni.

Valahányszor felvillanyozódunk, vagy pozitív érzésekkel fordulunk a környezetünk felé, dacolni kezdünk a gravitáció törvényeivel, ringatózunk a talponton vagy szökdecseleg járkalunk fel-alá. Ilyenkor megint csak a limbikus rendszer szükségletei vagy vágyai tükröződnek testbeszédünkben.

Nemrégiben megfigyeltem valakit, aki épp a mobiltelefonján beszélgetett. Ahogy a vonal túlsó végére figyelt, a bal lábával, mely mindeddig nyugodtan pihent a földön, új pózt vett fel. Sarkával lecövekelt, a lábfejét pedig a magasba lendítette, úgy, hogy a cipője az égbe meredt (lásd: 20. ábra). Egy átlagember számára ez a magatartásforma észrevétlen marad, de legjobb esetben is semmitmondó. A gyakorlott megfigyelő azonban azonnal észreveszi, hogy a mobiltelefonos ember dacolása a gravitációval egy pozitív hírre adott válaszként is értelmezhető. Mikor aztán elhaladtam emberünk mellett, a következőket hallom: „Tényleg? Hát, ez szenzációs!” A lába egy pár pillanattal korábban és némán ugyanezt adta a tudtomra. Álló helyzetben is előfordul, hogy valaki, aki épp egy sztorit mesél, a fontosabb részeknél lábujjra emelkedik, sőt ugyanezt a mozdulatot egymás után többször is elismétli. Mindez tudat alatt történik, vagyis olyan viselkedésmintákat mutat, melyek hamisítatlanul jelzik a beszélő valós érzelmeit a történettel kapcsolatban. Ezek a reakciók a történetmondással egyszerre jelentkezőnek, és a szavak érzelmi töltetét mutatják. A láb, ugyanúgy, ahogy egy kellemes dallam hatására ütemes mozgásba kezd, pozitív kijelentéseink közben is akcióba lendül. Érdemes megjegyezni, hogy a klinikai depresszióban szenvedő embereknél felettébb ritka a láb azon reakciója, amely dacol a gravitációval. A test pontosan tükrözi az egyén lelkiállapotát.



20. ábra. Ha valakinek a lábujjai az égbe merednek, ahogyan a mellékelt ábra is mutatja, rendszerint azt jelzi, hogy az illető hangulata ragyogó, pozitív híreket kapott, vagy kellemes dologra gondolt

tát, így aztán ha valaki izgatott, sokkal többször követ olyan viselkedésmintát, melynek révén súlytalanságra törekszik.

Lehetnek-e hamisak is a gravitáció törvényeivel dacoló mozdulatok? Valószínűleg igen, egy nagyon jó színész vagy egy notórius hazudozó esetében, de az átlagember nem képes szabályozni saját limbikus magatartásformáit. Valahányszor megkísérli, erőltetettnek tűnik. A legtöbbször túl passzívan vagy visszafogottan viselkedik az adott szituációban, vagy nem elég élénk a mozgása. Még akkor sem, ha meggyőzősként intésre emeli a karját. Már csak azért sem hiteles ez, mert a kar ilyenkor túl rövid ideig van a levegőben, és a könyök is behajlítva marad. Így aztán rögtön meglátszik a testbeszéden, hogy tettetett.



21. ábra. Ha valakinek a lába nyugalmi helyzetből „induló póz”-ba kerül, azt a mögöttes szándékot tudatja velünk, hogy az illető távozni óhajt.

A gravitáció törvényeivel igazán dacoló mozdulatok viszont remekül visszaadják a pozitív érzelmeket, és kétségtelenül őszintének tűnnek.

Egy másik súlytalanságot célzó viselkedésforma, mely kifejezetten információgazdag lehet a gyakorlott megfigyelő számára, az úgynevezett *induló póz* (lásd: 21. ábra). Ez egy olyan mozdulatsor, amelyben az illető a lábát kényelmi pozícióból (a földről) készenléti vagy „induló” pózba helyezi, felemeli a sarkát, és a súlypontját áthelyezi a lábujjaira. Testbeszéde hátsó szándékot, fizikai tettrekészséget és lábmozgáskényszert feltételez. Mindez jelentheti azt is, hogy további interakcióra vágyik, kifejezetten érdeklik őt a hallottak, vagy távozni szeretne. Itt is, akár csak a többi nonverbális árulkodó jel esetében, ha észrevesszük, hogy valaki készül valamire, előbb vegyük figyelembe a körülményeket, majd elevenítsük fel az illetővel kapcsolatos összes addigi ismeretünket, és csak utána kíséreljünk meg rájönni, mi lesz a következő lépése.

A lábterpesz

A láb legegységelműbb és leglátványosabb viselkedésformái *területi határokat* jelölnek. A legtöbb emlős az emberrel együtt különösen érzékenyen reagál a saját felségterületére, főleg stresszhelyzetben vagy zaklatott idegállapotban, amikor fenyegetve érzi magát, vagy amikor, épp fordítva, másokra reagál fenyegetően. Magatartásával ilyenkor azt jelzi, hogy igyekszik úrrá lenni saját helyzetén és felségterületén. Ugyanez a viselkedésforma a bűnüldőzésben és a katonaságnál azért fordul elő gyakrabban, mert az ott dolgozók megszokták, hogy szolgálatban ők parancsolnak. Néha az utolsó szó jogán, egymással versenyre kelve, egyre nagyobb terpeszbe vágják magukat, ami, bár vicces látvány, tudat alatt is sugallja, hogy csupán a nagyobb tekintély érdekében cselekszenek így.

Valahányszor konfrontálódunk, a lábunkat terpeszbe vágjuk, de nem csak a nagyobb egyensúly kedvéért, hanem, hogy visszanyerjük területi fennhatóságunkat. Ezzel persze azt az üzenetet küldjük a szemfüles megfigyelőnek, hogy ha nem vigyáz, könnyen megütheti a bokáját, vagy még nagyobb bajba keveredhet. Amikor két ember vitatkozik, sosem teszik keresztbe a lábukat, nehogy kibillenjenek az egyensúlyukból. A limbikus rendszer egyszerűen meggátolja, hogy ez megtörténjen. Ha észrevesszük, hogy valaki keresztbe tett lábból terpeszbe áll, majdnem biztosra vehetjük, hogy az illetőt valami elszomorította. Domináns viselkedésével világosan azt üzeni, hogy „valami bajom van, de készen állok megbirkózni vele”. A tekintélyelvű terpeszállás azt jelzi, hogy egykettőre elszabadulhatnak az indulatok. Úgyhogy ha testbeszédünkben ez a reakció olvasható ki, vagy mások esetében erre a nonverbális árulkodó jelre leszünk figyelmesek, jobb, ha felkészülünk egy esetleges balhéra.

Mivel az emberek hajlamosak terpeszbe vágni magukat, valahányszor elmérgesedik egy vita, az ügyvezetőknek és az ügyeletes tiszteknek azt szoktam tanácsolni, kerüljék a tekintélyelvű fizikai reakciókat, ha meg akarják előzni az effajta konfliktushelyzeteket.

Ha azon vesszük észre magunkat, hogy egy heves szóváltás során terpeszbe álltunk, azonnal tegyük keresztbe a

lábunkat a konfrontálódás elkerülése és a feszültség csökkentése érdekében.

Egypár évvel ezelőtt, az egyik előadásom közben felszólalt a közönségből egy hölgy, és arról mesélt, hogy a volt férje veszekedés közben úgy próbálta őt megfélemlíteni, hogy terpeszbe vágta magát az ajtó előtt, és elzárta az utat. Az ilyen viselkedést nem szabad könnyedén kezelni. Látványra, akárcsak mélylélektani értelemben, hatékony eszköze lehet az irányításnak és a megfélemlítésnek. A ragadozók (vagy akár a pszichopáták és az antiszociális lények) is gyakorta bevetik a terpeszállást – az igéző tekintettel egyetemben – mint eszközt, mások irányítására.

Egy börtönben ülő rab egyszer a következőket mesélte nekem: „Idebent minden arról szól, hogy ki hogy pózol, hogyan áll, hogyan néz. Gyengének látszani, akár csak egy pillanatra is, kész életveszély”. Gyanítom, hogy ugyanez igaz bárhol a világon: ha ragadozóval találkozunk, tudatosan oda kell figyelnünk a testtartásunkra és a kiállásunkra.

Vannak azonban olyan pillanatok is, amikor a terpeszállás előnyünkre szolgálhat, főleg, amikor a tekintélyünket egy pozitív cél érdekében másokkal szemben érvényesíténénk. Egyszer például rendőrnők számára tartottam továbbképzést a lábterpesz használatáról, mely szolgálatban agresszívabb fellépést kölcsönöz a rendbontó tömegekkel szemben.

A vigyázzállás (ami az alárendeltség jele) nem biztos, hogy célra vezet egy potenciális „rossz fiúval” szemben. Ha egy rendőrnő terpeszbe áll, a teste azt üzeni, hogy „itt én vagyok a főnök”, így pedig a tekintélye is többet nyom a latban, és könnyebben elbánik az engedetlenebbjével is.

A dohányzáson rajtakapott kamaszoknál szintén nagyobb sikert érünk el, ha kiabálás helyett a testbeszédünkkel próbáljuk meg foganatosítani a tekintélyünket.

A területigény

A lábterpesz és a területi igények kapcsán feltétlenül meg kell említenünk Edward Hall munkásságát, mely az emberek és az állatok térigényével foglalkozik. A területi szükségletek tanulmányozásán keresztül sikerült lejegyeznie a térhasználat egyéni paramétereit, vagyis *proximáit* (Hall, 1969). Hall azt találta, hogy minél fejlettebbek vagyunk társadalmi-gazdasági értelemben vagy egy adott hierarchián belül, annál nagyobb térre van szükségünk. Arra is rájött, hogy akik több helyet használnak mindennapi tevékenységeik során, általában sokkal magabiztosabban viselkednek, és valószínűleg magasabb a társadalmi státusuk is. Ezt a jelenséget az emberiség történelme és a legtöbb civilizáció igencsak jó példákkal támasztja alá. Amikor az első gyarmatosítók megérkeztek az Újvilágba, azt látták, hogy a bennszülött amerikai törzseknél ugyanazok a területi szükségletek jellemzők, mint odahaza, Izabella királynő udvarában: vagyis az uralkodóház nemzetiségétől függetlenül nagyobb teret követelhet és kaphat magának (Diaz, 1988).

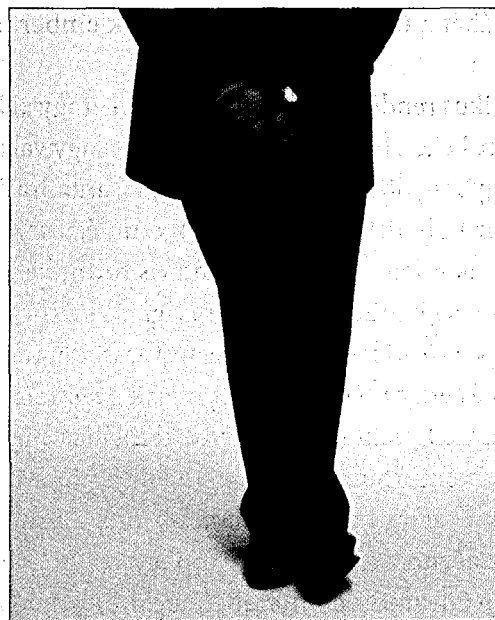
De amíg az ügyvezetők, az elnökök és a magas beosztásban dolgozók sokkal nagyobb térhez jutnak, a többség számára nem ilyen egyszerű az élet. Ennek ellenére mindannyian érzékenyen reagálunk a személyes terünkre,

kiterjedéstől függetlenül. Nem szeretjük például, ha túl közel állnak hozzánk. Hall tanulmánya szerint mindenkinek egyéni a térigénye, az úgynevezett proximiája, mely eredetét tekintve egyszerre személyes és kulturális gyökerekre vezethető vissza. Valahányszor megsértik a személyes területet, limbikus rendszerünk azonnali heves válaszreakciókat produkál, melyek fokozott stresszre utalhatnak. Megsértett személyes területben hajlamosak vagyunk a túlzott gyanakvásra, szaporábban ver a szívünk, és előfordulhat, hogy elvörösödünk (Knapp & Hall, 2002, 146–147). Gondoljunk csak bele, mennyire kellemetlen, ha valaki túl közel áll hozzánk egy zsúfolt liftben, vagy egy készpénzfelvevő automatánál. Ezek a területi kérdések azért is olyan jelentősek, mert ha legközelebb valaki átlépi a személyes terület határait, biztosra vehetjük, hogy limbikus rendszerünk negatív válaszreakciókra fog sarkallni minket.

A komfortérzetre utaló lábmozdulatok

Ha jól megfigyeljük a lábak és a lábfejek reakcióit, könnyebben eldönthetjük, mennyire kényelmes számunkra mások társasága, illetve fordítva, mások számára a társaságunk. A keresztbe tett lábak tévedhetetlenül elárulják éppen aktuális lelkiállapotunkat mások társaságában. Ha feszengünk, nem szoktunk élni vele (lásd: 22. ábra).

A keresztbe tett lábak társaságban lehetnek akár a magabiztosság jelei is, a magabiztosság pedig úgyszintén a komfortérzet része. Nézzük, miért is ennyire látványos és megbízható ez a reakció.



22. ábra. Általában a kényelemérzet hatására szoktuk keresztbe tenni a lábunkat, ám ha valaki, akit nem szeretünk, hirtelen felbukkanna, azonnal letesszük mindkét lábunkat a földre

Mikor álló helyzetben keresztbe tesszük a lábunkat, viszonylag sokat veszünk az egyensúlyunkból. Biztonsági szempontból nézve, ha ilyenkor veszélyes inger érne bennünket, nem lennénk képesek sem megdermedni, sem pedig megfutamodni, mivel ebben a testhelyzetben gyakorlatilag egy lábon billegünk. Ennél az oknál fogva tehát a limbikus rendszer csakis abban az esetben engedélyezi ezt a nyugalmi pozíciót, ha komfortérzetünk teljes, és magabiztosak vagyunk. Ha valaki keresztbe tett lábbal, egyedül utazik egy liftben, szinte biztos, hogy terpeszbe áll, és megveti

mindkét lábát a földre, amint egy másik ember is beszáll mellé.

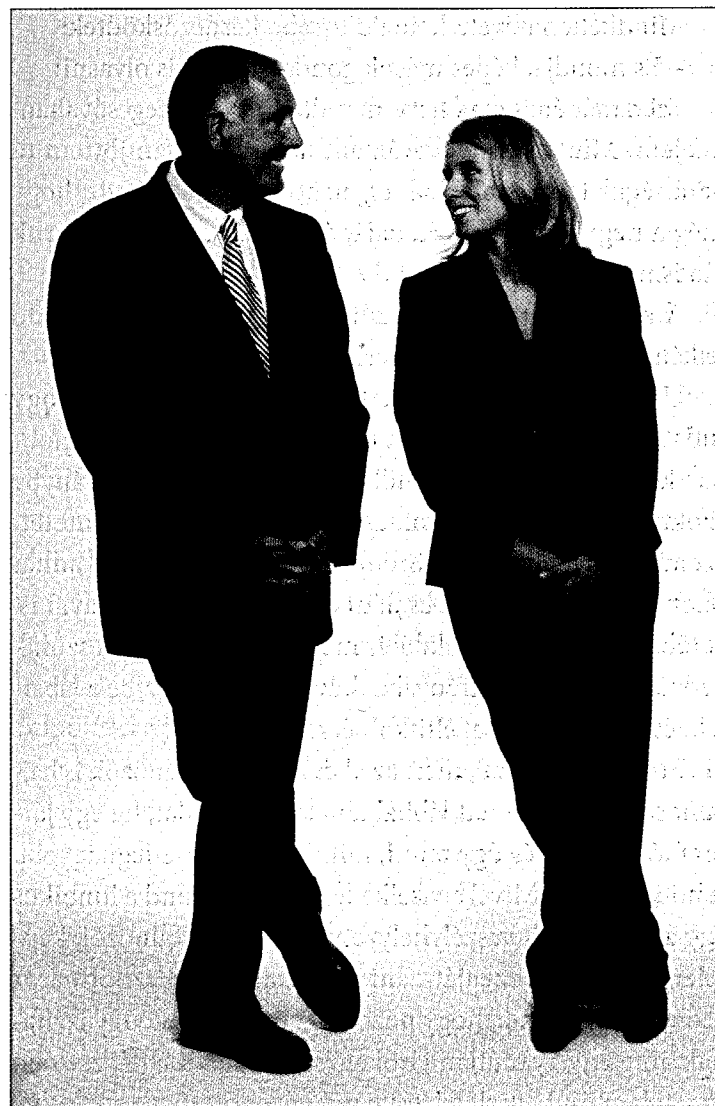
A limbikus rendszer ilyenkor azt üzeni, hogy „Nem kockáztathatsz. Lehet, hogy veszélybe kerülsz, vagy valami gond adódik, úgyhogy jobb, ha most szépen a sarkadra állsz!”

Amikor kollégákat látok beszélgetni, és észreveszem, hogy a lábukat keresztbe tették, máris tudni vélem, hogy ténylegesen is élvezik egymás társaságát. Először is, mert a két ember *tükrözni* látszik egymás testbeszédét (a komfortérzet ilyen és ehhez hasonló jeleit hívják *isopraxizmusnak*), másodszor pedig, mert a keresztbe tett lábak már eleve is a fokozott komfortérzet árulkodó jelei (lásd: 23. ábra). Ez a lábtartás a társas kapcsolatokban is megerősítésül szolgálhat partnerünk számára, mivel azt jelzi, hogy kettőnkkel minden a legnagyobb rendben, úgyhogy még limbikus értelemben is megengedhetjük magunknak, hogy teljesen ellazuljunk mellette. A keresztbe tett lábak tehát remekül közvetítik a pozitív érzelmeket. Nemrégiben a floridai Coral Gablesben jártam egy összejövetelen, ahol is bemutatattak két hatvan körüli hölgynek. A bemutatkozást követően az egyikük hirtelen keresztbe tette a lábát, úgyhogy fél lábon állva szinte a barátnőjére támaszkodott, mire én a következő megjegyzést tettem:

– A hölgyek bizonyára régóta ismerik egymást.

Ekkor felcsillant a szemük, és az egyikük megkérdezte, honnan tudom.

– Bár először találkozunk, ön mégis keresztbe tette a lábát, és közelebb húzódott a barátnőjéhez. Ez idegenek jelenlétében felettébb ritka, kivéve, ha önök különösen kedvelik egymást, és megbíznak a másikban – válaszoltam.



23. ábra. Amikor két ember keresztbe tett lábbal beszélget, azt jelzi, hogy mindketten remekül megvannak a másik társaságában

Mindketten nevettek, majd tovább kérdezősködtek:

– És mondja, képes mások gondolataiban is olvasni?

Ezen már én is csak nevetni tudtam, aztán megcsóváltam a fejem. Miután elmagyaráztam nekik, hogyan jöttem rá barátságuk természetére, az egyik hölgy megerősítette, hogy még a negyvenes évek Kubájából, általános iskolás koruk óta ismerik egymást.

A keresztbe tett lábak ezúttal is megbízható árulkodó jelként közvetítették az emberi érzelmeket.

Ugyanennek a reakciónak további érdekessége, hogy tudat alatt annak a kedvéért cselekszünk így, akit a legjobban kedvelünk. Úgy is mondhatnánk, hogy abba az irányba szoktunk ilyenkor eldőlni, amerre az általunk kitüntetett személy tartózkodik. Mindez számos felismerésre adhat okot akár egy nagyobb családi összejövetel alkalmával is. A többgyerekes családoknál is megfigyelhető, hogy a szülők kedvenc csemetéjük irányába dőlve teszik keresztbe a lábait, és fedik fel ezáltal eltitkolt érzelmeiket.

Érdemes vigyázni, mert az akcióban lévő bűnözők is hajlamosak keresztbe tett lábbal támasztani a falat, ha egy járőrautó közeleg, és úgy tenni, mintha minden a legnagyobb rendben lenne. Mivel a viselkedésük ellentmond a limbikus agy által érzékelt veszélyhelyzetnek, az ilyen bűnözők képtelenek tartósan megjátszani magukat. A gyakorlott járőr azonnal látja rajtuk, hogy pózolnak, és nem csak úgy lazítanak, míg egy gyanútlan járőrelő szemében megtévesztően jó színben tűnhetnek fel.

Lábmozdulatok udvarlás közben

Valahányszor fokozott komfortérzet lesz úrrá rajtunk társas interakció közben, lábmozdulataink mindannyiszor tükrözik partnerünk alsó végtagjainak reakcióit (isopraxis), és mindvégig játékosan viszonyulnak azokhoz.

Udvarlás közben, mikor a komfortérzet a magasba szökik, a lábunk apró érintésekkel és simogatásokkal közeledik partnerünk lába felé (lásd: 16. példa).

Egy nő, mialatt udvarolnak neki, főleg ülő helyzetben hajlamos a cipőjével játszodozni, vagy kidugni a sarkát a cipőjéből, ha partnere jelenlétében kényelmesen érzi magát. Ezt a viselkedést persze azonnal felfüggeszti, ha hirtelen kínos helyzetbe hozzák. Egy potenciális kérő meglehetősen világos képet alkothat a dolgok menetéről, ha a „cipős játékokra” hagyatkozik. Ha közeledni akar a nőhöz, és a nő azonnal vagy egy idő után (beszélgetés közben) abbahagyja a cipőjével a játékot, visszacsatolja a lábára, és főleg, ha ezek után kissé még el is fordul udvarlójától, sőt talán a retiküljét is magához veszi, tekinthetjük úgy is, hogy a potenciális vőlegényt máris kikosarazták. Lehet, hogy szívünk hölgye hozzá sem ér a lábunkhoz, de az, hogy az alsó végtagjaival, illetve a cipőjével játszik, mégis mozgásba hozza, a mozgás pedig figyelemfelkeltő. Ilyenkor a testbeszéde azt üzeni, „Vegyél észre!”, ami pont az ellenkezője a megdermedéses válaszreakciónak, és része az úgynevezett orientációs reflexnek, mely ösztönösen a nekünk tetsző dolgokhoz vagy emberekhez vonz minket, és eltántorít mindattól, amit nem szeretünk, és amivel szemben bizonytalanok vagyunk. Az ülés közben keresztbe tett lábak szintén jelértékűek. Amikor

16. példa: Románc lábnézetből

Az idén Los Angelesben jártam egy televíziós szakmában dolgozó ügyfelemnél, hogy egy nonverbális kommunikációs tréninget tartsak a számára. Kedvességéből elvitt vacsorázni egy kimondottan népszerű mexikói étterembe, nem messze az otthonától. Az asztalnál is folytatni szeretne volna a leckét, ezért rámutatott egy közelben üldögélő párocskára, és azt kérdezte:

– A látottak alapján szerinted jól kijönnek?

Elkezdtek megfigyelni őket, és azt vettük észre, hogy először egymás irányába dőltek, ám ahogy telt az idő, elfogyott a vacsora, és abbamaradt a beszélgetés, mindketten hátradőltek, és szinte alig szóltak egymáshoz. Az ügyfelem úgy vélte, elment a kedvük egymástól. Mire én felhívtam a figyelmét arra, hogy ne csak az asztal fölé, hanem az asztal alá is nézzen. Ezt könnyedén megtehetette, hiszen nem volt sem asztalterítő, sem más, ami eltakarhatta volna előle a látványt:

– Figyeld meg, milyen közel van egymáshoz a lábuk – jegyeztem meg. – Ha nem jönnének ki, a lábuk sem lenne ennyire közel. A limbikus agy egyszerűen nem engedné.

Ezek után csak a lábakra koncentráltunk, és észrevettük, hogy időnként egymáshoz dörzsölődnek anélkül, hogy a két ember közül bármelyikük is viszhúzódná.

– Ez egy nagyon is fontos magatartásforma – okos-

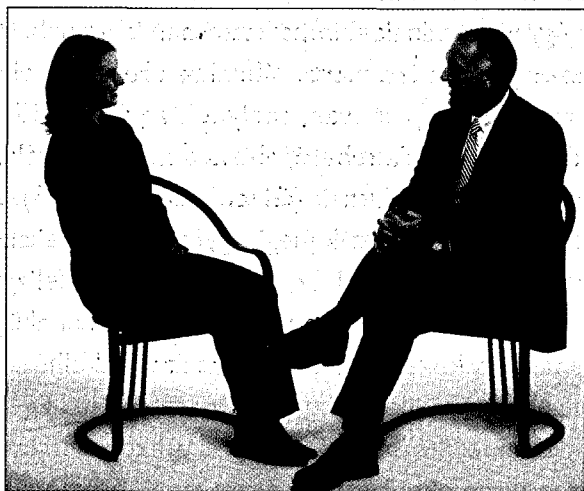
kodtam tovább. – Az derül ki belőle, hogy ők ketten mindennek ellenére mégiscsak összetartoznak.

Amikor végül felálltak az asztaltól, a férfi átkarolta a nő derekát, és szó nélkül távoztak. A testbeszédük mindent elárult, bár egyikük sem volt beszédes hangulatban.

Feltűnt már valaha is, hogy miért van ennyi lábérítés és lábbal flörtölés az asztal alatt vagy az uszodában? Nos, ez valószínűleg két okra vezethető vissza. Először is azért, mert azok a testrészek, amelyek a látókörünkön kívül esnek, akár az asztal, a víz vagy a takaró alatt, olyanok, mintha megfedkezhetnénk róluk, vagy legalábbis elkerülhetnék a figyelmünket. Mindannyian láttunk már olyan párokat az uszodában, akik úgy viselkednek, mintha kettesben lennének. Másodszor pedig azért, mert a lábunkban rengeteg olyan szenzoros receptor van, melynek agyi végződése majdnem ugyanoda tehető, ahová a nemi szervekből érkező ingerek befutnak (Givens, 2005, 92–93). Az emberek azért „lábazzák meg” egymást az asztal alatt, mert ettől jó érzésük lesz, és szexuálisan is felizgulnak. Ellenkező esetben, ha valaki nem tetszik nekünk, vagy taszít a közelsége, a lábunkat azonnal elhúzzuk, ha véletlenül az illetőhöz érne az asztal alatt. Egy kifulladásban lévő párkapcsolatnak is gyakori jele lehet, amit gyakran elmulasztunk észrevenni, hogy a lábak érintkezése szép lassan elmarad.



24. ábra. Ezen a képen a férfi láthatóan úgy helyezte el a jobb lábát, hogy a térdé akadályként tornyosuljon közé és a nő közé



25. ábra. Ezen a képen viszont úgy helyezte el a férfi lábát, hogy a térdé ne legyen útban, elhárítandó közte és a nő között az összes lehetséges akadályt

két ember egymással szemben helyet foglal, keresztbe tett lábuk iránya külön üzenetértékű. Ha jóban vannak egymással, a felső láb mindig a másik ember irányába mutat. Ha viszont valamelyiküknek nem tetszik a téma, amit a társa felhoz, azonnal pózt vált, és úgy helyezkedik, hogy a felső lába akadályként álljon kettejük közé (lásd: 24-25. ábra). Az ilyen és ehhez hasonló blokkoló viselkedésformák remekül szemléltetik limbikus rendszerünk védőmechanizmusát. Ha a példánkban szereplő két ember ülése és keresztbe tett lábaik jól idomulnak egymáshoz, akkor a köztük létrejött interakció is harmonikus lesz.

Térigényünk

Valaha is felmerült bennünk, hogy milyen benyomást teszünk elsőre másokra?

Vajon tetszünk-e rögtön az elejétől fogva, vagy épp ellenkezőleg, ránézésre nehéz lesz egyről a kettőre jutnunk? Az egyik legjobb módszer arra, hogy ezt kiderítsük, ha a „kézfogós kiváros” megközelítést alkalmazzuk. A következőképpen működik. A lábak viselkedésének megfigyelése döntő jelentőségű már az első találkozásnál is. Rengeteget megtudhatunk belőle arról, hogyan viseltetnek mások irányunkban. Én, személy szerint, valahányszor bemutatnak valakinek, rendszerint közelebb hajolok az illetőhöz, (és az adott kulturális normákhoz mérten) férfiasan kezek fogok vele, egyenesen a szemébe nézek, majd hátralépek, és megvárom, mi történik. A következő három válaszreakció lehetséges: a) az illető marad a helyén, vagyis tudatja

velem, hogy az aktuális távolság kettőnk között kényelmes a számára; b) az emberünk hátralép, és kissé elfordul tőlem, amiből kiderül számomra, hogy több helyre van szüksége, vagy hogy ha tehetné, inkább másutt lenne; c) közelebb lép hozzám, amivel elárulja, hogy kényelemben érzi magát mellettem, illetve kedvel engem. Bárhogy tesz is, nem fogok megsértődni, csak kihasználom a lehetőséget, hogy megtudjam, valójában hogyan érez irántam. Ne feledjük, a lábak testünk legőszintébb részei. Ha valakinek több helyre van szüksége, adjuk csak meg neki. Ha viszont így is kellemesen érzi magát, felesleges az illendő távolság miatt tovább aggódnunk. És ha netán közelebb lépne hozzánk, biztosra vehetjük, hogy a közelünkben jobban érzi magát. Mindez hasznos információ lehet bármilyen társadalmi közegben, ám közben azt is érdemes tudatni másokkal, mekkora tér szükséges *saját magunk* számára.

Emberről járásáról

A lábbal és a lábfejjel kapcsolatban feltétlenül meg kell említenünk azokat a nonverbális árulkodó jeleket, melyek embertársaink járásában megfigyelhetők. Desmond Morris szerint a tudósok jelenleg 40 különböző stílusú járást ismernek (Morris, 1985, 229–230). Amennyiben sokallnánk ezt a számot, gondoljunk csak végig, mi mindenre emlékszünk az olyan filmszillagok járásából, mint Charlie Chaplin, John Wayne, Mae West vagy Groucho Marx. Ezeknek a mozihősöknek mind megvolt a maguk stílusa járás közben, és karaktereik mélységét is sokszor ugyanennek a stílusnak

köszönhették. Az, ahogyan járunk, gyakorta elárulja aktuális hangulatunkat és hozzáállásunkat is. Lépkedhetünk gyorsan és céltudatosan, vagy lassan és céltalanul. Kószálhatunk, ballaghatunk, őgyeleghetünk, cammoghatunk, csám-pázhatunk, sántikálhatunk, csoszoghatunk, kószálhatunk, sűröghetünk-foroghatunk, menetelhetünk, sétálgathatunk, járhatunk lábujjhegyen, peckesen, és így tovább, hogy csak egypár stílust említsünk az általunk ismeretes járások közül (Morris, 1985, 233–235).

A nonverbális jelek megfigyelőinek ezek a járástípusok rendkívül fontosak lehetnek, mert ha valaki hirtelen nem a tőle megszokott módon lépked, lehet hogy kellemetlen gondolatai támadtak, vagy épp egy váratlan érzelmi változáson megy keresztül. Egy olyan nő például, aki normál esetben vidám és egészséges, szó szerint lesántulhat arra a hírre, hogy a kedvesét baleset érte. A lesújtó hírek hatására sokan kétségbeesve kirohannak a szobájukból, vagy egykedvűen járkálni kezdenek fel és alá, mintha ők cipelnék egyedül a világ terhét.

Egy ember járásának hirtelen megváltozása fontos nonverbális üzenetet hordozhat, mivel arra próbálja meg felhívni a figyelmünket, hogy valami a háttérben nem stimmel, vagy hogy az eddigi körülmények megváltoztak, röviden, hogy valami jelentőségteljes dolog történt. A változásból kiindulva már csak azt kell kiderítenünk, miért pont a járása tűnt fel nekünk, főleg, ha ennek az információnak a birtokában megfelelő bánásmódban részesítenénk a kérdéses személyt az elkövetkező interakciók során. Mások járásából tehát fény derülhet olyasmire, amit az emberek tudtukon kívül is az értésünkre adnak (lásd: 17. példa).

17. példa: Kétes elemek egy nagyvárosban

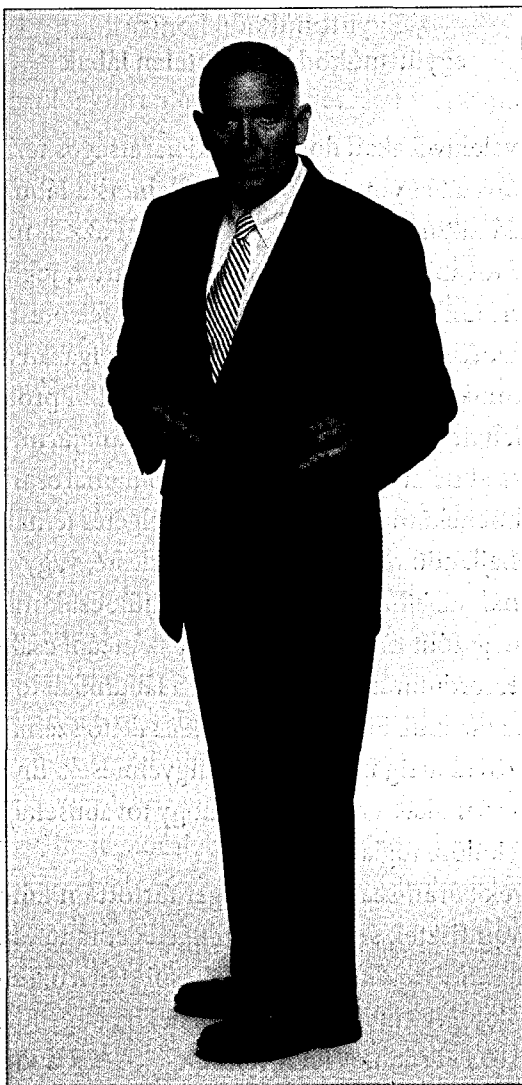
A bűnözők gyakran észre sem veszik, mennyi mindent képesek elárulni magukról.

Amikor New York városában dolgoztam, a partneremmel gyakorta megfigyeltük, hogyan próbálnak meg az aszfalt ragadozói beleolvadni a tömegbe. Az egyik ok, amiért mégsem sikerült nekik, hogy a legtöbbször nem a járda úttest felőli oldalán közlekedtek, és sokszor indokolatlanul felgyorsították a lépteiket, miközben céltalanul nézegették a kirakatokat. A legtöbb ember konkrét úti céllal rendelkezik, megy a dolgára, ezért aztán céltudatosan halad előre. A nagyvárosi ragadozók (a rablók, a drogárusok, a tolvajok és a csövesek) menet közben csupán a soron következő áldozatra várnak. Így aztán a testhelyzetük és a járásuk is rapszodikus. Nem tartanak sehová, egészen addig, amíg le nem csapnak. Amikor egy ilyen ragadozó megkönyékezik minket, azért kezdünk el feszengeni, mert a limbikus rendszerünk épp azt próbálja megakadályozni, hogy mi legyünk ez a bizonyos áldozat. Úgyhogy, ha legközelebb egy nagyvárosban járunk, fél szemünket mindig tartsuk az aszfaltbetyárokon. Ha meglátunk valakit, aki látszólag cél nélkül sétál, majd hirtelen egyenesen felénk fordul, jobb, ha vigyázunk vele! Sőt, érdemes továbbállnunk, amilyen gyorsan csak lehet. Elég, ha megérezzük, mi fog történni, higgyük el, megéri ilyenkor a belső hangra hallgatnunk (de Becker, 1997, 133).

Együttműködő kontra együttműködésre képtelen lábak

Ha olyasvalakivel akad dolgunk, aki barátságos természetű, és hajlamos az együttműködésre, a lába is a lábunk mozgását tükrözi majd. Ha viszont elfordul azzal, miközben felsőteste továbbra is velünk szemben marad, jogosan merül fel bennünk a kérdés, vajon miért. A felsőtest előnyös elhelyezkedése ellenére ez a testtartás nem igazán alkalmas az együttműködésre, ráadásul számos további problémát is felvet, melynek kénytelenek vagyunk utánajárni. Az efféle testbeszéd tehát azt sugallja, az illető hamarosan távozni készül, elmenekülne, közömbös a beszélgetés témáját illetően, nem hajlandó további együttműködésre, vagy nem érzi a magáénak az elhangzottakat. Figyeljük csak meg, hogy amikor megszólít minket egy idegen az utcán, csak a felsőtestünkkel fordulunk felé, miközben a lábunkkal továbbra is célirányba tartunk. Ezzel azt üzenjük az illető számára, hogy csak egy rövid ideig maradhatunk figyelmesek. Én ilyenkor személy szerint készen állok arra, hogy tovább sétáljak, vagy épp menekülre fogjam.

Az évek során számos tréninget tartottam amerikai és külföldi vámtisztok számára, és rengeteget tanultam tőlük, remélem, hogy nekik is sikerült ellesni pár trükköt tőlem. Az egyik dolog, amit megtanítottam nekik, hogy főleg azokra az utasokra érdemes figyelniük, akiknek a kijárat felé fordul a lábuk, miközben felsőtestjükkel a vámtisztokkal szemben bevallják elvámolnivalóikat (lásd: 26. ábra). Persze lehet, hogy csak azért sietnek, mert nem akarják lekésni a repülőjüket, mindenesetre az ilyen magatartásforma feltétle-



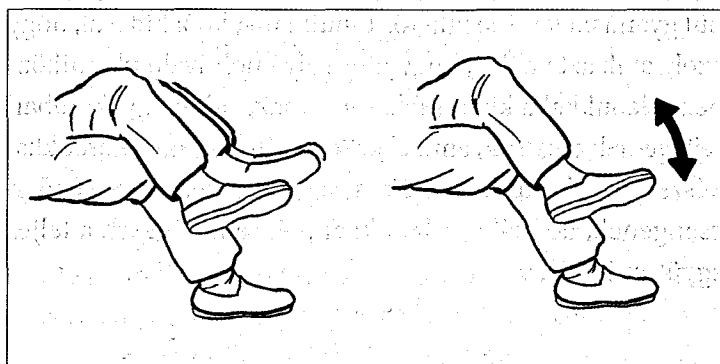
26. ábra. Ha valaki úgy beszél hozzánk, hogy a lábával egy másik irányba fordul, azt jelzi számunkra, hogy leginkább máshol szeretne lenni. Vigyázzunk azokkal, akik ebben a testhelyzetben tesznek hivatalos kijelentéseket, mivel a kiállásuk távolságtartást sugall.

nül gyanúsak minősíthető. Tanulmányokból kiderül, hogy azok, akik azt vallják, hogy nincs elvámolnivalójuk, miközben a lábukkal a kijárat felé fordulnak, sokkal gyakrabban rejtegetnek olyasmit, amit el kellene vámolniuk. Az arcukkal készségesnek mutatkoznak, a szavaik pedig meggyőzően csengenek, de hiába, a lábukkal mégsem képesek a teljes együttműködésre.

A lábmozgás intenzitásában megfigyelhető jelentősebb változások

A ficánkolás és az állandó lábmozgás teljesen normális dolog. Egyeseknek egyfolytában jár a lábuk. Másoknak szinte soha. Ez a mozgáskényszer egyáltalán nem a hazugságról szól, mint azt oly sokan tévedésből tudni vélik, mivel az őszinte és a hazug embereknek is ugyanúgy járhat a lábuk. Azt kell tehát eldöntenünk, melyik ponton lép be, és változik meg a lábmozgás. Pár évvel ezelőtt például Walters meginterjúvolta Kim Basingert, az Oscar-díj akkori várományosát, nem sokkal a díjkiosztó ünnepség előtt. A beszélgetés során Basinger mindvégig lóbálta a lábát, és idegesen gesztikulált a kezével. Mikor Walters a színésznő pénzügyi nehézségeiről és az akkori férjével közösen vállalt befektetésről kezdett kérdezősködni, Basinger kapálózó lábai rugdalózni kezdtek. Az egész egy pillanat alatt történt, mégis rögtön szemet szúrt a nézőnek.

Itt sem arról volt szó, hogy a filmcsillag hazudott, vagy hazudni akart volna, miközben megválaszolt a kérdésre, csupán zsigeri reakciót produkált egy negatív ingere (vagyis a



27. ábra. Ha valaki a lábával hirtelen rugdalózni kezd, rendszerint azt jelzi, hogy feszélyezve érzi magát. Ez egy kihallgatás vagy interjú során akkor szokott bekövetkezni, ha a feltett kérdés az adott alanyból némtetszést vált ki

(lásd: 27. ábra), amivel elárulta megvetését a kérdező iránt. Dr. Joe Kulis szerint, ha valaki ülő helyzetben lengeti a lábát, majd hirtelen rugdalózni kezd, egész biztosan azt jelzi, hogy valami kellemetlen dolgot hallott, amivel nincs kibékülve (lásd: 27. ábra). A láblengetés lehet csupán az idegesség jele, de a rugdalózás tudat alatt egy kellemetlen érzés legyőzéséről szól. A legszebb a dologban, hogy mindez automatikusan történik, és a legtöbb ember észre sem veszi, mit művelnek a végtagjai. Ezt a típusú testbeszédet könnyen fordíthatjuk akár a saját előnyünkre is, ha olyan kérdéseket intézünk másokhoz, melyek előidézhetik a *rugdalózó lábreakciót* (vagy bármely más nonverbális jel drasztikus megváltozását) annak érdekében, hogy kiderítsük, milyen kérdések, illetve témák okozhatnak fejtörést a számukra. Ezzel a módszerrel akár titkokra is fény derülhet, függetlenül attól, hogy megválaszolják-e a kérdést vagy sem (lásd: 18. példa).

**18. példa: Felejtsd el Bonnie-t,
és találd meg Clyde-ot**

Élénken emlékszem egy ügyre, melynek során egy női szemtanút kellett kihallgatnom egy súlyos bünténnyel kapcsolatban. Órákig nem jutottunk semmire, a kihallgatás reménytelennek tűnt, és végtelenül unalmas volt. A kihallgatott személy semmilyen jelentős dolgot nem árult el a viselkedésével. Annyit azért mindenesetre észrevettem, hogy egész idő alatt lóbálja a lábát. Mivel ez egy állandó jellemzőnek látszott nála, egészen addig nem is tulajdonítottam neki nagyobb jelentőséget, amíg a következő kérdés el nem hangzott:

– Mondja, ismeri Clyde-ot?

A nő bár nem válaszolt (legalábbis szavakkal nem), a kérdés hallatán reflexszerűen elkezdett rugdalózni. Ezzel mintegy jelentőségteljesen azt üzenté, hogy az elhangzott név negatív hatást gyakorol rá. A kihallgatás további részében töredelmesen bevallotta, hogy Clyde volt az, aki rávette, hogy állami papírokat lopjon egy németországi támaszpontból. A lábreakciója arra sarkallt, hogy tovább kérdezősködjek, a vallomása pedig igazolni látszott a gyanúmat. A szemtanúm legszívesebben bokán rúgta volna magát, mikor kiderült, hogy egy óvatlan lábmozdulat miatt most 25 év fegyház vár rá egy szövetségi börtönben.

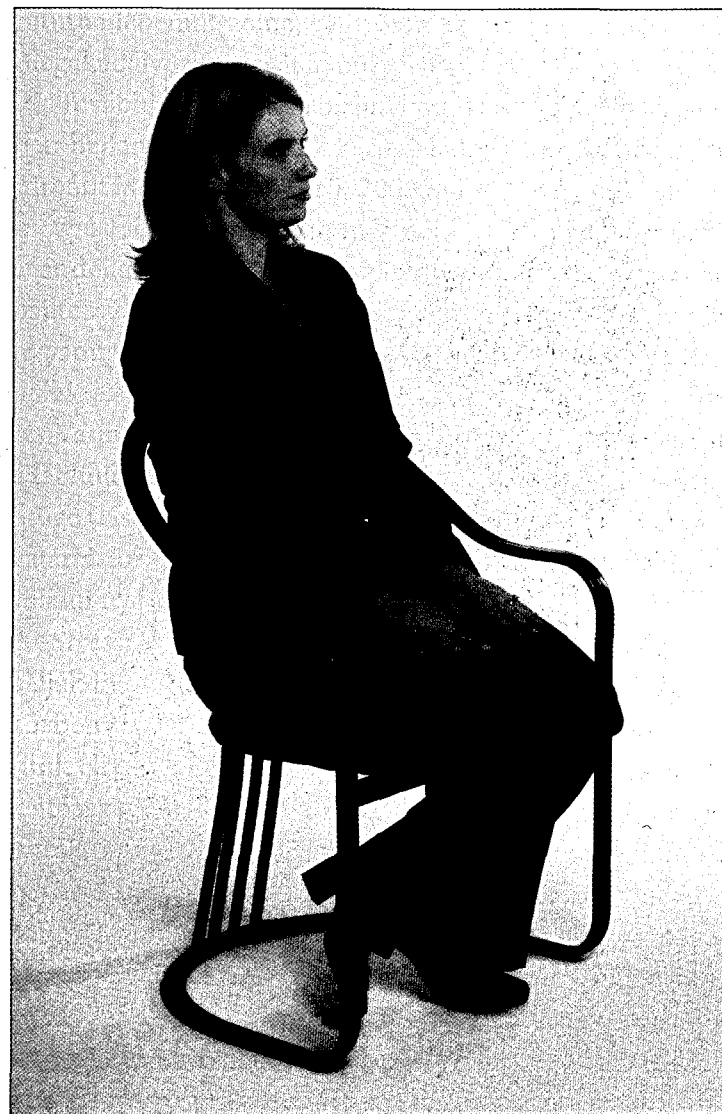
A megdermedéses lábreakció

Ha valaki egyfolytában ficáncol és dobol a lábával, majd hirtelen abbahagyja, feltétlenül figyeljünk oda! A váratlanul bekövetkező változás rendszerint azt jelzi, hogy az adott illető stressz alatt áll, érzelmileg kiborult, vagy valamilyen módon fenyegetve érzi magát. Ilyenkor érdemes elgondolkodnunk azon, hogy a kalimpálás limbikus eredetű túlélő mechanizmusa miért mondott csődöt nála. Esetleg elhangzott egy olyan információ, amit szívesebben titkolna előlünk. Valószínűleg olyasmit tett, amire nem szeretné, ha rájönnénk. A megdermedéses lábreakció tehát szintén limbikus reakció, melynek lényege, hogy váratlan vészhelyzet hatására mindenféle lábmozgás azonnal megszűnik.

A lábkulcs

Ha valaki hirtelen befördítja a lábujjait, vagy összekulcsolja a bokáit, azt jelzi, hogy nem érzi magát biztonságban, szorong és/vagy feszeng. Gyanúsítottak kihallgatása során, fokozott stresszhelyzetben gyakran észreveszem ezt a reakciót. Az emberek, és főleg a nők, sokszor azt tanulják, hogy így kell ülni, leginkább szoknyában (lásd: 28. ábra). Mindazonáltal a lábkulcs, pláne huzamosan, természetellenes póz, és kifejezetten gyanúsnak minősül, elsősorban férfiak esetében.

Olyan limbikus válaszreakció, melynek során vészhelyzetben megdermedünk. A nonverbális kommunikációban jártas szakemberek megfigyelték, hogy aki hazudik, a legtöbbször mozdulatlan lábakkal üli végig a kihallgatást,



28. ábra. A hirtelen összekulcsolt lábak kényelmetlenségről vagy fenyegetettségről árulkodnak. Ha valaki kényelemben érzi magát, nem fogja összeszorítani a bokáit



29. ábra. A szék mögé hirtelen beakasztott lábak megdermedéses válaszreakciónak minősülnek, következésképpen kényelmetlenségről, szorongásról és aggodalomról árulkodnak

mintha lebénult volna, vagy összekulcsolja a bokáit, hogy megakadályozza magát a mozgásban.

További kutatások bebizonyították, hogy hazugság közben hajlamosak vagyunk kéz- és lábmozdulatainkat a minimálisra korlátozni (Vrij, 2003, 24–27). Ennek dacára a mozgáshiány önmagában még nem jelenti a megtévesztés szándékát. Ehelyett inkább visszafogottságra és fokozott óvatosságra utal, a célja az aggályok csillapítása, ez pedig ugyanúgy jellemző mind a feszült, mind pedig a hazug emberekre.

Vannak olyanok is, akik egy lépéssel továbbfejlesztik a lábkulcsot, és konkrétan beakasztják lábukat a szék lába mögé (lásd: 29. ábra). Önfegyelmező (*megdermedéses*) magatartásforma ez, amely megint csak arról árulkodik, hogy valami nyomasztja az embert (lásd: 19. példa).

Stresszes embereknél az is előfordulhat, hogy megpróbálják láthatatlanná tenni az alsó végtagjaikat. Beszélgetés közben igyekezzünk megfigyelni, hogy beszélgetőpartnerünk elrejtí-e a lábfejét a szék alatt, vagy sem. A dolog jelentőségét tudományos kutatások eddig még nem bizonyították. Mindazonáltal az évek során megfigyeltem, hogy egy stresszt okozó kérdés hallatán a beszélgetőpartnereim hajlamosak lábukat a szék alá dugni, hogy ezzel is igyekezzenek fenntartani a kellő távolságot, és minimalizálják a fedetlen végtagok látványát. Ez árulkodó jel arra, hogy kiprovokáltuk belőlük az ellenérzést bizonyos témákkal kapcsolatban, ami segíthet a helyes irányba terelni a nyomozást. Míg a megfigyelő mindvégig résen van, a kihallgatott alsó végtagjai elárulják, amiről nem óhajt beszélni. Amint egy kevésbé stresszes beszédtemára váltunk, az illető

19. példa: **Kétszeresen is megvagy**

Az árulkodó jeleket mindig csoportosan (halmozot-
tan) érdemes megfigyelni, így könnyebben el tudjuk
dönteni, hogy ugyanarra a viselkedésformára vezet-
hetők-e vissza vagy sem, és együttesen jobban alátá-
maszthatják következtetéseinket. A lábkulcs példájánál
maradva figyeljük meg, hogy a székláb mögé beakasz-
tott lábfejek mellé párosul-e egy-egy combdörzsöléses
kézmozdulat (mintha csak a megfigyelt személy a nad-
rágjába törülközne). A lábkulcs egy megdermedéses
válaszreakció, a combdörzsölés pedig a lecsillapodás
érdekében történik. A két dolog egyszerre még inkább
alátámasztani látszik azt a feltevést, hogy emberünket
lefűleltük. Szegény, attól tartott, hogy rájövünk, mit
tett, így aztán stresszes állapotba került.

lábfeje ismét kibújik a szék lába mögül, vagyis megnyugszik
a limbikus rendszer, amint a kényes kérdések kitárgyalása
véget ér.

Összefoglalásképpen

Az emberi faj túlélésében játszott közvetlen szerepük miatt
alsó végtagjaink a legőszintébb testrészeink.

A lábunk és lábfejünk a lehető legpontosabb informá-
ciókkal látják el a szemfüles megfigyelőt. Ezek segítségével
bármilyen körülmények között könnyebben tudunk olvasni

az emberekben. Ha pedig kombináljuk a lábak nonverbális
üzeneteit más testrészek kommunikációs jeleivel, még in-
kább alkalmassá válunk mások gondolatainak, érzéseinek
és szándékainak megértésére. Most pedig vizsgáljuk meg,
hogyan kommunikál a többi testrész! Kezdjük mindjárt a
felsőtesttel!

módon. Nézzük, melyek a felsőtest leggyakoribb nonverbális üzenetei, illetve azt, hogyan következtethetünk ezekből a jelekből az agyban lezajló tényleges folyamatokra – főként a limbikus rendszer vonatkozásában.

A törzs, a csípő, a mellkas és a vállak legfontosabb nonverbális viselkedésformái

Törzsdöntés

Az összes többi testrészünkkel egyetemben a felsőtestünk is úgy reagál a valós és vélt veszélyekre, hogy megpróbál eltávolodni attól, ami számára stresszes vagy nemkívánatos. Ha valaki például meg akarja dobni minket valamivel, limbikus rendszerünk azonnal riasztja a törzsünket, hogy térjen ki a veszély elől. Ez a mozdulat mindenképp megtörténik, függetlenül a felénk repülő tárgy természetétől. Ha felénk tartó mozgást észlelünk, azonnal kitérünk felsőtestünkkel, akár egy baseball-labdát, akár egy járművet észlelünk.

Hasonló dolog történik, amikor olyasvalaki mellett állunk, aki számunkra nem tetsző vagy kellemetlen, a felsőtestünk próbál minél hátrébb dőlni (lásd: 20. példa). Mivel a testsúlyunk döntő hányadát rendszerint a törzsünk súlya jelenti, illetve az közvetíti az alsó végtagok felé, törzsünk irányváltoztatásához az energia és az egyensúlyérzék mindenképp szükséges. Ha mégsem hátrálnánk meg valamitől, csak azért lehet, mert az agyunk így akarja. Törzsünk nonverbális reakciói ugyanolyan őszinték, mint a végtagjainké, úgyhogy bármely szokatlan testtartás pluszenergiát és erőfe-

20. példa: Agyafúrt vagy bogaras

Évekkel ezelőtt az FBI New York-i irodájában teljesítettem szolgálatot. Ott-tartózkodásom során számtalan alkalmam nyílt a város metróhálózatát igénybe venni. Hamarosan figyelni kezdtem, hányféle technikát képesek az emberek bevetni, hogy több helyük maradjon a tömegközlekedési eszközökön. Valaki mindig volt, aki ülés közben összevissza imbolygott a törzsével vagy kapaszkodás közben hadonászott a karjával. Az ilyeneknek mindig több hely jutott, mivel senki sem akart a közelükben tartózkodni. Ha valaki kényszerből mégis egy ilyen „fura alak” mellé került, megpróbált elhajolni tőle, amennyire csak tudott, nehogy kontaktusba kerüljön a szerencsétlennel.

Ahhoz, hogy ezt a jelenséget igazán érzékeljük, feltétlenül ki kell próbálnunk a New York-i metróút. Meggyőződés, hogy egyes utasok direkt viselkedtek furcsán, és azért nem kontrollálták mozdulataikat, mert így akarták távol tartani maguktól a többi embert.

Egy ismerősöm, aki ősidők óta New Yorkban él, egyszer azt mondta nekem: „Ha taszít az itteni tömeg, tégy úgy, mintha bolond lennél!” Lehet hogy igaza volt.

szítést igényel tőle. Erről könnyedén meg is győződhetünk, elég kibillentenünk a testünket a súlypontjából, lehajolni, vagy félredőlni, és azt vesszük észre, hogy pillanatok alatt elfáradunk. Ha viszont tudat alatt, agyunk parancsára cselekedve billentjük ki testünket a súlypontjából, szinte fel sem tűnik, vagy észre sem vesszük.

Azoknak a társaságából, akik feszélyeznek minket, a törzsünkkel kihátrálunk, ha viszont olyat látunk, ami undort vagy nemtetszést vált ki belőlünk, az is előfordulhat, hogy alig láthatóan pár fokkal elfordulunk. Nem sokkal a megnyitót követően elvittem a lányomat a washingtoni Holokausz Múzeumba, amit minden idelátogatónak illik legalább egyszer megnézni. Miközben a termeket jártuk, megfigyeltem, hogyan közelítik meg az emberek kortól függetlenül a kiállított tárgyakat. Volt, aki egyenesen odalépett a vitrinhez, közelebb hajolt, és igyekezett minden részletet aprólékosan megfigyelni. Mások tétován közeledtek, és nemegyszer, mielőtt a vitrinhez értek volna, szép lassan elfordultak, látszott rajtuk, hogy képtelenek megemészteni a náci kegyetlenkedéseit. Egyeseket annyira megdöbbentett a borzalmak látványa, hogy azonnal hátat fordítottak és kimenekültek a teremből, majd megvárták, amíg a barátaik végignézik a kiállítást. Az agyuk azt üzenté, hogy „nekem ez nem megy”, a testük pedig azonnal elfordult a látványtól. Az emberi faj annyira fejlett, hogy egy kellemetlen személy közelségén túl akár egy taszító látvány fényképe is képes kiváltani testünkből és törzsünkből a menekülési kényszert.

Az emberi viselkedés alapos megfigyelése közben tisztában kell lennünk azzal is, hogy a háritás néha pillanatok alatt vagy szinte észrevétlenül történik meg. A negatív érzelmek kifejezéséhez elég, ha a test csupán pár fokos szögben hajlik el.

Azok a párok például, akik érzelmileg eltávolodnak egymástól, fizikailag széttartanak. Egyre kevesebbszer érintik meg egymás kezét, és a törzsükkel is kerülnek a másikat. Mikor egymás mellé ülnek, elhajolnak egymástól. Csönd te-

lepszik kettejük közé, és ha egy kis helyre, például egy autó hátsó ülésére szorulnak, csakis a kezükkel fordulnak egymás felé, a testjükkel sosem.

A felsőtest nonverbális üzenetei, melyek lehetnének akár érzelmeink őszinteségi fokmérői is, jól tükrözik a limbikus rendszer igényét a távolságtartásra és negatívumok elkerülésére. Egy párkapcsolatban például, ha valamelyik fél megérzi, hogy nem stimmelnek a dolgok, valószínű, hogy ez az érzés bizonyos fokig párosulni fog partnere fizikai eltávolodásával is. Az eltávolodás megnyilvánulhat olyan formában is, amit szakszóval úgy hívunk: *frontális elutasítás*. A frontális testrészek, a szem, a száj, a mellkas, a mellek, a nemzőszervek stb., mind érzékenyen reagálnak mindarra, ami kedves vagy ellenszenves a számunkra. Amikor a dolgaink jól mennek, hajlamosak vagyunk elülső testrészeinkkel a nekünk tet-

Frontális elutasítás és exponálás

A felsőtest nonverbális üzenetei, melyek lehetnének akár érzelmeink őszinteségi fokmérői is, jól tükrözik a limbikus rendszer igényét a távolságtartásra és negatívumok elkerülésére. Egy párkapcsolatban például, ha valamelyik fél megérzi, hogy nem stimmelnek a dolgok, valószínű, hogy ez az érzés bizonyos fokig párosulni fog partnere fizikai eltávolodásával is. Az eltávolodás megnyilvánulhat olyan formában is, amit szakszóval úgy hívunk: *frontális elutasítás*. A frontális testrészek, a szem, a száj, a mellkas, a mellek, a nemzőszervek stb., mind érzékenyen reagálnak mindarra, ami kedves vagy ellenszenves a számunkra. Amikor a dolgaink jól mennek, hajlamosak vagyunk elülső testrészeinkkel a nekünk tet-

A frontális testrészek testünk legebevezhetőbb részei, ezért a limbikus rendszer alapvető szükséglete, hogy megvédje őket azoktól a negatív befolyásoktól, melyek káros hatással lehetnek rájuk. Ez az oka annak is, hogy tudat alatt és szinte észrevétlenül azonnal elfordulunk, ha egy számunkra kellemetlen alak közelít felénk egy összejöveten. Udvarlás

közben a frontális kontaktus intenzitása rendkívül pontos fokmérője lehet az induló románc további lehetséges kimenetelének. Amellett, hogy szemmel látható dolgokra ilyen hevesen reagál a limbikus rendszerünk, azokra a beszélgetésekre is különösen érzékeny, melyek elfogadhatatlannak a számunkra. Elég, ha levesszük a hangot a tévéről, és megfigyeljük egy beszélgetős műsor meghívott vendégeit: látványos gesztusokkal hajolnak el egymástól, valahányszor egymás ellen érvelnek. Nemrégiben a republikánus választási kampány ment a tévében, és észrevettem, annak ellenére, hogy a jelöltek kifejezetten távol állnak egymástól; elhajolnak; valahányszor ellenérzésüknek adnak hangot.

A frontális elutasítás ellentéte az úgynevezett *frontális exponálás*. Frontális testrészeinket szeretjük a nekünk tetsző dolgok irányába fordítani. Mikor a gyermekeink ölelésre tárt karjaink felé futnak, arrébb teszünk minden tárgyat és akadályt az útból, hogy elülső testrészeinket szabaddá tehesük a számukra. Az elülső tájék azért olyan fontos, mert itt érzékeljük a legtöbb melegséget és megelégedettséget. Az a kifejezés, hogy *háttal fordítunk valakinek*, azért kap negatív jelentést, mert a mellkasunkkal mindig azok felé fordulunk, akik számunkra fontosak, miközben magunk mögé rendelő azokat, akik nem.

Hasonlóképpen, a komfortérzet úgy is kifejezhető, hogy törzsünkkel és vállunkkal a nekünk tetsző dolgok felé hajolunk. Az iskolában sem ritkaság, hogy a diákok, észre sem veszik, de szinte kiugranak a padból, valahányszor kedvenc tanáraik szavain csüngenek. Talán emlékszünk még az *Elveszett frigyláda fosztogatói* című filmből arra a jelenetre, ahol Indy előadást tart az egyetemen. Hallgatói nonver-

bális jeleiből egyértelműen kiderül, mennyire odavannak érte.

Gyakran látunk szerelmes párokat kávézókban ücsörögni, és egymás arcába hajolni, csak hogy minél bensőségebb szemkontaktust teremtsenek. Frontális testrészeiket, ahol egyébként a legsebezhetőbbek, ilyenkor egymás irányába fordítják. Ez a természetes, evolúciós válasz, melyet a limbikus rendszer generál, számos társadalmi/társasági előnnyel járhat. Azáltal, hogy közelebb húzódunk ahhoz, aki tetszik nekünk, és feltárjuk előtte frontális (vagyis a leggyengébb) testrészeinket, azt jelezzük, hogy teljes mértékben képesek vagyunk elengedni, és átadni magunkat neki. Ha ugyanez a póz a másikban visszhangra talál, és tükrözpózba vája magát (vagyis isopraxissal él), azt kívánja a tudtunkra adni, hogy meghittségünk viszonzásaként és hálájának jeléül hajlandó megtalálni velünk a harmóniát.

A felsőtest nonverbális viselkedésmintái, az előrehajlás, az elhárítás, illetve a frontális elutasítás és exponálás a tárgyalókban és megbeszéléseken szinte állandóan előfordulnak. Azok a kollégák, akik hasonló álláspontot képviselnek, egymás közelében foglalnak helyet, és frontálisan is gyakrabban fordulnak a másik felé, sőt nagyobb harmóniával hajolnak egymáshoz. Azok viszont, akik nem értenek egyet, általában feszültebbek, vonakodnak önmagukat frontálisan exponálni (kivéve, ha tekintélyük forog kockán), és valószínűbben elhajolnak vitapartnereiktől (lásd: 30. és 31. ábra). Ez a magatartásmód azt üzeni a többieknek, hogy „nem osztom a véleményeteket”.

Ugyanakkor, az összes többi nonverbális jelhez hasonlóan, ezt a testi reakciót is csak a körülmények összefü-



30. ábra. Komfortérzetük vagy egyetértésük jeleként az emberek egymás irányába hajolnak. Ez a tükrözéses viselkedésforma vagy ún. isopraxis csecsemőkorban kezd el kifejlődni



31. ábra. A számunkra nemtetsző dolgoktól vagy emberektől általában elhajolunk. Ugyanez történik, ha egy munkatársunk olyasmit beszél, amivel nem értünk egyet

gésében lehetséges értelmezni. Egy új munkatárs például mindig is feszültebbnek és rugalmatlanabbnak tűnik egy munkahelyi megbeszélésen. Ez esetben a merev testtartás és a korlátozott kézmozgás mégsem az illető nemtetszését vagy ellenérzését, mint inkább a feszélyezettségét mutatja egy számára új környezetben.

Ez az információ azonban nem csak mások testbeszédének a megfejtésében nagy segítség, saját nonverbális jeleink kivételéseinek tudatosításakor úgyszintén jól jön. Beszélgetés vagy tárgyalás közben, a különböző információk áramával együtt érzéseink, nézőpontjaink is állandó áramlásban vannak, illetve nonverbális viselkedésünkben szüntelenül megnyilvánulnak. Ha az egyik pillanatban még valami kellemetlen dolgot hallunk, a másikban meg pozitívat, a testünk tükrözni fogja a bennünk lezajló érzelmi változást.

Ha tudatni szeretnénk másokkal, hogy egyetértünk velük, vagy legalábbis komolyan fontolóra vesszük a szavaikat, a legjobb, ha feljűk hajolunk, vagy frontálisan nyitunk az irányukba. Ez a módszer különösen hatékonynak bizonyul egy olyan megbeszélésen, ahol nincs esélyünk felszólalni.

A felsőtestünket védő pajzs

Valahányszor kivitelezhetetlen vagy társadalmilag elfogadhatatlan, hogy a számunkra nem tetsző tárgytól vagy személyektől elhajoljunk, karunkkal vagy a kezünk ügyébe eső tárgyakkal tudat alatt pajzsot tartunk magunk elé (lásd: 32. ábra). A ruházat (lásd: 21. példa) gyakorta úgyszintén ezt a célt szolgálja. Az üzletember például hirtelen indítá-



32. ábra. Ha valaki beszélgetés közben hirtelen karba teszi a kezét, valószínűleg azt jelzi, hogy feszeng

tásból is dönthet úgy, hogy begombolkozik, ha olyasvalakivel folytat megbeszélést, akivel szemben kényszerűen érzi magát, és csak akkor fog nekivetkőzni ismét, ha már a beszélgetés véget ért.

A begombolkozás persze nem feltétlenül a feszélyezettség jele. A férfiak gyakran csak a hivatalos forma miatt öltözködnek így, vagy hogy megtiszteljék feletteseiket. Bár ez nem ugyanaz a szintű komfortérzet, amit mondjuk egy kerti parti alkalmával tapasztalhatunk, de attól még nem feltétlenül jelent rossz közérzetet. Az öltözködés, illetve az ápoltság nagyban befolyásolja az emberekről kialakított véleményünket, sőt azt is elárulja, mennyire vagyunk megközelíthetőek vagy nyitottak mások felé (Knapp & Hall, 2002, 206–214).

Mindig is az volt a benyomásom, hogy elnökeink azért járnak hétfőre a Camp David támaszpontra, hogy rövid újjú pólóban végezzék el mindazt, amit öltönyben és nyakkendőben, alig 100 kilométerrel odébb, a Fehér Házban, képtelenek véghezvinni. Azáltal, hogy frontálisan megnyílnak (vagyis levetik a kabátjukat), mintegy azt üzenik: „Nyitott vagyok!” A jelöltek ugyanezt az üzenetet közvetítik kampányhíveikhez, valahányszor zakó (vagy ha úgy tetszik, pajzs) nélkül és felgyűrt ingujjal vonulnak a tömeg elé.

Talán nem is oly meglepő, hogy a nők sokkal inkább hajlamosak a felsőtestük védelmére keln, mint a férfiak, főleg, ha bizonytalanok, idegesek vagy éppen elővigyázatosak. Az is előfordulhat náluk, hogy frontális testrészeik fedezésére és önmaguk megnyugtatására, karjukat valahol a hasuk felett és a mellük alatt kulcsolják össze. Máskor keresztbe tett karjukat a mellkasukra fonják a keblüket takarandó. Mindkét viselkedésforma tudat alatt védelmi célokat szolgál és

21. példa: **Párnacsata**

Ha azt látjuk, hogy valaki hirtelen óvni kezdi a felsőtestét, szinte biztosra vehetjük, hogy az illető valamilyen oknál fogva feszélyezve érzi magát, vagy legalábbis fenyegető, netán vészjósló érzése támadt. 1992-ben, az FBI megbízásából kikérdeztem egy kisserácot és az apját egy bostoni hotelszobában. Az apa csak hosszas gyözködés után volt hajlandó elhozni a fiát a kihallgatásra. A gyerek, miközben a díványon ücsörgött, megfogott egy kispárnát, és majdnem a kihallgatás teljes időtartama alatt, mintegy három órán át, a mellkasához szorította. Vagyis annak ellenére, hogy ott volt az apja, továbbra is sebezhetőnek érezte magát, ezért kellett neki egy „biztonsági fal”, amelyre támaszkodhat.

A fal szerepét esetünkben egy közönséges kispárnát játszotta, de még az is rendkívül hatékonnak bizonyult, mivel a kihallgatott személyekből végül semmit sem tudtunk kihúzni. Számomra a legmegdöbbentőbb az volt, hogy valahányszor egy semleges témára, mondjuk a srác sporteredményeire terelődött a kérdezősködés, azonnal félretette a pajzsot.

Mikor azonban annak a lehetőségét firtattuk, hogy szerepet játszott egy súlyos bűncselekmény elkövetésében, ismét magához vette a kispárnát, és a mellkasához szorította. Világosan látszott, hogy a limbikus rendszer az agyában csak akkor érezte szükségét a frontális testrészek védelmének, amikor fenyegetettségérzés lett úrrá rajta. Ez alkalommal tehát nem árult el semmit, de ami-

kor legközelebb kihallgattuk, már nem volt lehetősége a párnák oltalma mögé bújni!

elszigetel, főleg olyan társas interakciók közben, amikor feszélyezve érezzük magunkat.

Az egyetemen, főleg tanévkezdéskor számos ifjú hölgyet láttam már mellre szorított lappal órára jönni. Majd egy idő után, ha már megszokták a környezetet, az oldalukra vetve cipelik a masinát. Ha dolgozatot írnak, a mellkas pajzs mögé rejtése sokkal gyakoribb jelenség, még a hímnemű diákok körében is. A nők a hátizsákjukat, az aktatáskájukat vagy a tárcájukat is előszeretettel használják pajzsként, főleg, ha egyedül ülnek. Ha valamit a hástájékunk elé emelünk úgy, mint amikor magunk elé húzunk egy kispárnát tévézés közben, máris biztonságban érezzük magunkat és megnyugszunk. Azok a tárgyak, amelyeket főleg hástájékon magunk felé rántunk, rendszerint arra szolgálnak, hogy az adott helyzetben komfortérzetet nyújtsanak. Amikor valós időben azt látjuk, hogy valaki úgy tesz, mintha a felsőtestét igyekezne megóvni valamitől, biztosak lehetünk abban, hogy feszélyezve érzi magát.

A körülmények körültekintő figyelembevételével és a kellemetlen érzések forrásának lokalizálásával ilyenkor az illető segítségére siethetünk, vagy legalábbis könnyebben megérthetjük őt.

A férfiak, ki tudja, milyen oknál fogva (talán, hogy ne legyenek annyira feltűnőek) sokkal észrevétlenebbül takarják a felsőtestüket. Megtörténhet, hogy maguk elé emelik a kar-

jukat, és a karórájukkal játszadoznak, vagy ahogyan Charles herceg szokta, mikor kilép a nagyközönség elé, megigazítják az ingujjukat, vagy a mandzsettájukkal bíbelődnek. Az sem ritka, hogy korrigálják a nyakkendőjükön a csomót, talán kissé hosszabb ideig, mint kellene, hogy addig is takarásba hozzák a mellkasukat és nyakgödrüket. Ezek az önvédelmi mechanizmusok azt üzenik a kívüllágnak, hogy valaki abban a pillanatban kissé bizonytalannak érzi magát.

Egyszer egy áruházi pénztárnál álltam sorban, és felfigyeltem az előttem lévő hölgyre, akinek a bankkártyáját a kártyaolvasó szüntelenül visszautasította. Valahányszor lehúzta a kártyát szegény, és beütötte a PIN kódját, mindannyiszor karba tett kézzel várta, míg a gép válaszra méltatja. Végül megelégedte a dolgot, fogta magát, és elsétált. Amikor a gép visszautasította a tranzakciót, feszesebbre vette mellkasán a szorítást. Ez egymás után többször is lezajlott, ami egyértelműen azt mutatja, hogy egyre kínosabban és kényelmetlenebbül kezdte érezni magát (lásd: 33. és 34. ábra).

A gyerekek is keresztbe szokták fonni a karjukat, ha magunkra haragítjuk őket, vagy csak egyszerűen engedtlenségből, egészen kiskoruktól fogva. Ezek a védekező karmozdulatok számos formát ölthetnek: megjelenhetnek cikcakkban a hastájék felett, de ennél magasabban is, mikor ellentétés vállainkra tesszük a kezünket.

A diákok gyakran azt kérdezik tőlem, gondot okoz-e, ha karba tett kézzel hallgatják végig a tanórát. A probléma ez esetben nem az, hogy gondot okoznak-e, vagy hogy ebben a testhelyzetben látszólag kizárják a tanárt. Karba tett kézzel ülni a legtöbb ember szemében egy viszonylag kényelmes póznak számít.



33. ábra. Távol az otthonunktól kényelmesen karba szoktuk tenni a kezünket, miközben valakire várunk, vagy figyelünk. Odahaza szinte soha nem ülünk így, csak ha valami zavar minket, például késik, akire várunk



34. ábra. Ha karba tett kézzel a könyökünket markolásszuk, az egyértelműen azt jelzi, hogy feszélyezve érezzük magunkat

Viszont, ha valaki hirtelen teszi karba a kezét, majd szemmel láthatóan megmarkolja mindkét könyökét, az már feszélyezettségre utal. Ne feledjük, mindig a megszokott testhelyzetekben beállt változások megfigyelésével érhetjük tetten másokon a rossz érzés jeleit. Igyekezzünk megfigyelni, kik azok, akik oldódás közben frontálisan is megnyílnak. Az előadásaim során úgy vettem észre, a résztvevők a legelején hajlamosak karba tett kézzel üldögelni, aztán hamarosan feloldódnak. Valaminek nyilvánvalóan történnie kell idő közben, ami indokoltá teszi ezt a viselkedést. Valószínűleg megszokják a környezetet és az előadót.

Felhozhatjuk ellenérvnek, hogy az emberek azért ülnek karba tett kézzel, mert fáznak. Gesztusaik nonverbális jelentése azonban ettől még nem változik, hiszen a fázás is a rossz érzés egyik jele. Azok, akik egy interjú vagy kihallgatás közben feszengetnek (ilyenek például egy bűnügyi nyomozás gyanúsítottjai, a szüleikkel összetűzésbe kerülő gyermekek vagy egy mulasztáson ért és felelősségre vont beosztott), gyakran szoktak panaszkodni a hidegre. Stresszhelyzetben, a kiváltó októl függetlenül, agyunk limbikus rendszere testünk számos részét és rendszerét riasztja, hogy felkészüljön a megdermedésses, megfutamodásos vagy megküzdésses válaszreakcióra.

Többek között ennek következményeképpen történik meg az is, hogy a vér a végtagokban található nagyobb izomcsoportok irányába tolul, és távozik a bőrretek alól. Így próbál meg felkészülni testünk a menekülésre, illetve a harcra. Miközben a vér ezekre a területekre áramlik, egyes embereknek még a bőrszíne is megváltozik, teljesen elsápadnak, mintha legalábbis sokk érte volna őket. Mivel a vér a testhő egyik legfőbb forrása, a bőrretegből a mélyebben fekvő izomrétegbe távozó vér hatására a test felszíne kihűl (lásd: 22. példa) (LeDoux, 1996, 131–133). A korábbi példánkban szereplő és párnát szorongató kisserác a kihallgatás során mindvégig hidegre panaszkodott, jöllehet, a klímát már az elején kikapcsoltam. Az apja nem fázott, és én sem. Így aztán ő volt az egyetlen, aki fagyoskodni látszott.

22. példa: Van, ami megemészthetetlen

Elgondolkodtunk-e már azon, hogy miért nyugtalanodik a gyomrunk, ha evés közben vitára kerül a sor? Felzaklatott állapotban az emésztőrendszer nem kap elegendő vért a rendes emésztéshez. A limbikus rendszer, ugyanúgy, ahogyan a bőrretegből kivonja a vért a megdermedésses, megfutamodásos és megküzdésses válaszreakció előzményeként, az emésztőrendszer vérellátmányát is a szív, illetve a végtagok (főleg a lábak) irányába hajtja. Ha ilyenkor nyugtalanodni kezd a gyomrunk, csupán limbikus rendszerünk szükségállapotának tüneteit észleljük. Amikor legközelebb evés közben összevitalkozunk valakivel, azonnal fel fogjuk ismerni magunkon ezt a limbikus válaszreakciót.

Azok a gyerekek, akiknek a szülei étkezés közben veszekszenek, hajlamosak otthagyni az ételt. Limbikus rendszerük ugyanis blokkolja a táplálkozási és emésztési szükségleteket, és felkészíti őket a menekülésre, illetve a túlélésre.

Ezen a ponton azt is érdemes megjegyezni, hogy sok ember hányással reagál a traumákra. Ez alapvetően azért történik, mert a testünk riadót fúj, és nem hagy időt az emésztésre. Csökkenteni akarja a terheinket, és tartalékolni az energiáinkat a visszavonulásra vagy a fizikai konfliktusra (Grossman, 1996, 67–73).

A törzshajlítás

A törzshajlítás a világon mindenhol az alázat, a tisztelet és a megbecsülés jele, valahányszor kitüntetve érezzük magunkat, mint például amikor megtapsolnak minket. Figyeljük meg, hogy a japánok vagy akár kínaiak még manapság is milyen sokszor hajlonganak tiszteletük vagy alázatuk jeleként. Azzal, hogy bizonyos helyzetekben automatikusan megdöntjük a törzsünket, vagy mélyen meghajolunk, azt jelezzük, hogy mások rendelkezésére állunk, vagy pozícióinkat tekintve a többiekénél mélyebbről jövünk.

A nyugati társadalmakban élő emberek nem szeretnek mélyen meghajolni, pláne, ha tudatosan kell készülniük rá. Mindazonáltal miközben látóköreink kiszélesedik, és egyre több nációval találkozunk, főleg Közel- és Távols-Keletről, megtanulunk illendőségből meghajolni, főleg az idősek és a tiszteletre méltók előtt. Azok, akiknél ez az egyszerű gesztus kulturálisan is illemszabály; társadalmi értelemben nagyra értékelik a nyugati emberek hajlandóságát a meghajlásra (lásd: 23. példa). A kelet-európaiak, főleg az idősebbek, a mai napig is összeütött bokával állnak vigyázzba, mikor udvariasságból meghajolnak. Valahányszor szemtanúja vagyok ennek, elbűvöl a látvány és a tény, hogy a modern kor ellenére egyes népek mennyivel méltóságteljesebben viselkednek, mint mi, itt, az újvilágban.

Akár tudatosan, akár tudat alatt történik, a meghajlás mint nonverbális gesztus mások iránti kitüntetett figyelmünk jele.

23. példa: A főparancsnok legalásabb tisztelete

A meghajlás egyetemes intézményét számomra az a dokumentumfilm példázza a legjobban, amelyet Douglas MacArthur tábornok Fülöp-szigeteki kormányzóságáról és a második világháború kitörésének az előzményeiről láttam. A felvételen megjelenik egy amerikai katonatiszt, aki miután leejti a földre a kezében lévő iratokat, kihátrál MacArthur irodájából. Miközben távozik, egyfolytában csak hajlong. Senki nem kérte rá, hogy így tegyen. Viselkedését a saját agya generálta, arra sarkallva őt, hogy felettesét feltétlen elkötelezettségéről biztosítsa, mintha csak azt mondaná, hogy „jól van, MacArthur, a főnök”. (Ugyanez az alárendelt testtartás egyébként a gorilláknál, a kutyaénál, a farkasoknál és számos más állatfajnál is megfigyelhető.) A dolog pikantériája, hogy az irodából kihátráló katonatiszt ugyanaz a Dwight David Eisenhower, aki egy szép napon majd az európai szövetséges csapatok élén, a normandiai partraszállás amerikai főparancsnokaként és az Egyesült Államok 34. elnökeként fog bevonulni a világtörténelembe. Mikor pár évvel később MacArthur véletlenül megtudta, hogy Eisenhower elnöknek jelölteti magát, a következő megjegyzést tette: „Pályafutásom során ő volt a legjobb hivatalnok, akit valaha ismertem” (Manchester, 1978, 166).

Felsőtestünk díszítése

Mivel a szimbólumok is a nonverbális kommunikáció részei, némi figyelmet feltétlenül szentelnünk kell az öltözködésnek és a felsőtesten viselt különféle ékeknak (vagy testékszereknek) is. A mondás szerint a ruha teszi az embert, és ha kizárólag a külsőségeket tekintjük, ezzel jómagam is egyetértek. Számtalan eddigi tanulmányból kiderül, hogy az a ruhanemű, akár öltöny vagy farmer, amit viselünk, sőt még az öltözködésünk színe is, legyen az kék vagy sötétbarna, hatással van másokra (Knapp & Hall, 2002, 206–214).

A ruházatkodás sok mindent elárul rólunk, és rengetegszer az előnyünkre válhat. Bizonyos értelemben felsőtestünk olyan, mint egy plakát, amelyen az érzéseinket reklámozzuk. Udvarláshoz csábítóan öltözködünk, a munkában pedig a sikerekhez igazítjuk toalettünket. Az iskolacímert egy kardigánra, a rendőrijelvényt, illetve a katonai válllapot is a felsőtestünkön tűzzük ki, és mind eddig elért teljesítményeinkre kívánják felhívni a figyelmet. Ha szeretnénk mások érdeklődését kiváltani, a felsőtestünkre kell koncentrálnunk. Amikor az amerikai elnök előadja éves beszámolóját a Kongresszus előtt, azok a hölgyek, akik élénkpiros, tengerkék vagy ezüstszürke ruhakölteményeikben közrefogják, olyanok, mint a rikító tollazatú paradicsommadarak, és nincs is más céljuk, mint a figyelemfelkeltés.

Bizonyos öltözködési stílusok hordozhatnak alantas vagy fenyegető jelentést is (gondoljunk csak a skinheadek vagy a gótok egységes ruházatára), avagy a közízlés számára tűnhetnek csiricsárénak (például Liberace vagy Elton John esetében), miközben mindannyiszor a ruha viselőjének ak-

tuális hangulatát és/vagy személyiségét hivatottak kifejezni. A felékszerezés mellett a felsőtest lecsupaszítása is ugyanúgy bevett szokás mások felcsigázására, izmos vagy sportos testünk kivillantására, illetve társadalmi, pénzügyi, szakmai hovatartozásunk nyílt vállalására. Ez talán épp elég magyarázatot nyújt arra, miért okoz az embereknek akkora gondot a megfelelő ruhadarabok kiválasztása, valahányszor egy fontos posztot kell betölteniük, vagy randevúra igyekeznek. Személyes tartozékainkon és ékszereinken keresztül világossá tehetjük társadalmi rangunkat vagy elköteleződésünket valamilyen csoport irányába, ha például kedvenc csapatunk színeiben mutatkozunk.

A ruházat más értelemben is lehet kifejező, kölcsönözhet ünnepi vagy gyászhangulatot, mutathat előkelő vagy szegényes külsőt, de megfelelhet egy adott társadalmi normának, illetve egy bizonyos csoportra/szektára (pl. haszidokra, amisokra vagy krisnásokra) jellemző hagyományos viseletnek számíthat. Ilyen értelemben tényleg a ruha tesz minket (lásd: 24. példa).

Azelőtt sokszor mondogatták nekem, hogy úgy öltözködöm, mint egy FBI-ügynök, és igazuk volt. Sötétkék öltönyben, fehér ingben, borvörös nyakkendőben, fekete cipőben és rövidre nyírt hajjal tipikus ügynöknek tűnhettem.

A munkában betöltött szerepünk elvárásaihoz és öltözködési stílusunk vonatkozásában a saját tudatos döntéseinkhez igazodva ügyelnünk kell arra, mit fejez ki a ruházatunk.

Végül is, ha valaki gázszerelőnek öltözve becsönget hozzánk, fennállhat az a lehetőség is, hogy csupán egy veszélyes bűnöző, aki épp egy frissen eltulajdonított egyenruhában próbál meg behatolni a lakásunkba (lásd: 25. példa).

24. példa: **Az vagy, amit magadon hordasz**

Képzeld el a következő jelenetet. Egy éjszaka egyedül sétálunk a kihalt utcán, és azt halljuk, hogy valaki hátulról közeledik felénk. A sötétben nem látjuk élesen az illető kezét vagy arcát, de azt sikerül megállapítanunk, hogy egy aktatáska van nála, és öltönyt meg nyakkendőt hord. Most képzeljük el ugyanazt a kihalt utcát a sötétben úgy, hogy ezúttal egy rongyos, buggyos nadrágba, félretolt sapkába, mocskos pólóba és letaposott tornacipőbe öltözött alakot pillantunk meg magunk mögött.

Egyik esetben sem látunk eleget ahhoz, hogy minden részletet észrevegyünk, de a ruházata alapján az adott illető biztosan férfi. Csupán a külsejükre hagyatkozva, valószínű, hogy eltérően fogjuk őket megítélni azzal kapcsolatban, hogy mennyiben veszélyeztetik a testi épségünket. Tegyük fel, hogy azonos sebességgel közelednek felénk: a limbikus rendszer azonnal működésbe lép, méghozzá úgy, hogy a reakciói egy idegen külső megítélésén alapulnak. Attól függően, hogy hogyan értékeljük magunkban a helyzetünket, ez a kis jelenet érinthet minket kellemesen, de lehet kellemetlen, sőt akár fenyegető is.

Azt nehéz lenne megmondani, hogy melyik ember esetében milyen külső jelenti a nagyobb megnyugvást. Ezt mindenki maga dönti el. De az, hogy mások hogyan öltözködnek, még akkor is, ha egyébként minden másban egyformák, ha tetszik, ha nem, gyakran óriási szerepet játszik a róluk alkotott értékítéleteinkben. Jóllehet, a ruházódás nem jár fizikai fájdalommal, társadalmi értelem-

ben hatalmas befolyással van ránk. Gondoljunk csak bele, mekkorát változott egyes amerikai polgárok megítélése és ébersége 2001. szeptember 11-e óta azokkal az emberekkel kapcsolatban, akiknek a ruházata közel-keleti származásra enged következtetni. És képzeljük el azt is, hogyan bántanak azóta az összes közel-keleti származású amerikaival.

A főiskolán azt szoktam mondani a diákjaimnak, hogy az élet nem mindig igazságos, és hogy sajnálatos módon őket is a külsejük alapján fogják megítélni. Ezért aztán érdemes elmélkedniük azon, mit vesznek fel magukra, és hogy a ruházatukon keresztül másoknak mit üzennek.

A ruházódást, a fenti ellentmondások ellenére is a non-verbális viselkedésről alkotott globális benyomás részének tekintjük. Emiatt is fontos, hogy az öltözködésünk feltétlenül összeegyeztethető legyen azokkal az üzenetekkel, amelyeket magunkkal kapcsolatban a külvilág felé közvetíteni kívánunk, amennyiben pozitív vagy számunkra kedvező irányban szeretnénk az emberek viselkedését befolyásolni.

Ruhadarabjaink kiválasztásakor mindig tudatosítsuk magunkban azt az üzenetet, amelyet az öltözködésünkkel kívánunk másokhoz eljuttatni, illetve azt a jelentést, amit a többi ember a kinézetünknek tulajdoníthat. Azt sem hátrány ilyenkor mérlegelni, hogy bár a ruházatunk egy bizonyos személy vagy csoport számára, egy adott helyen és időben egy bizonyos üzenetet akar közvetíteni, addig is előfordul-

25. példa: **Nem mindenki az, akinek látszik**

Mindenképpen ügyelnünk kell, ha valakit pusztán az öltözködése alapján próbálunk megítélni, mivel a külső önmagában néha hibás következtetésekre adhat okot. Tavaly Londonban jártam, egy szállodában, amely alig pár tömbre volt a Buckingham-palotától, így aztán a teljes személyzet, még a szobalány is Armani egyenruhát hordott.

Ha a metrón látom őket munkába menet, bizonyára tévesen azt gondolom, hogy relatíve magas társadalmi osztályhoz tartoznak. Ne feledjük tehát, hogy az öltözködés, mivel kulturálisan kódolt és könnyen manipulálható, nem lehet egyenlő a nonverbális kommunikáció egészével. A ruházat kiértékelésekor sosem az a feladatunk, hogy a külseje alapján megítéljünk valakit. Azt kell eldöntenünk, hogy a külső önmagában hordoz-e valamilyen üzenetet.

hat, hogy útközben rengeteg olyan emberrel találkozunk, akik rossz szemmel nézik az üzenetünket!

Az előadásaim során nemegyszer azt kérdezem a közönségtől:

– Nos, ki az, akit ma reggel az anyukája öltöztetett?

Ilyenkor mindenki nevet, de *senki* sem teszi fel a kezét. Mire én:

– Ez azt jelenti, hogy mindenki saját maga döntötte el, hogy mit fog ma felvenni.

Ezután szokott eljönni az a pillanat, amikor szinte min-

denki körülnéz, és rádöbben, hogy talán egy kicsit jobban kellene adnia magára. Végül is, mikor két ember találkozik, az egyetlen bejövő inger, amely benyomásaik alapjául szolgálhat, a másik fizikai megjelenése vagy nonverbális üzenetei. Ha tehát nem tettük volna még meg, ideje fontolóra vennünk, hogyan látnak minket mások.

A tolláskodás

Amikor testileg és szellemileg rendben vagyunk, adni szoktunk a külsőnkre, és eszerint is tolláskodunk, illetve ápoljuk önmagunkat. Ez a viselkedés amellett, hogy az emberi fajra jellemző, ugyanígy megfigyelhető a madaraknál és az emlősöknél is.

Ellentétes esetben, amikor fizikailag vagy mentálisan gyengélkedünk, a törzsünk és a vállunk, illetve az egész megjelenésünk rossz egészségről árulkodik (American Psychiatric Association, 2000, 304–307, 350–352).

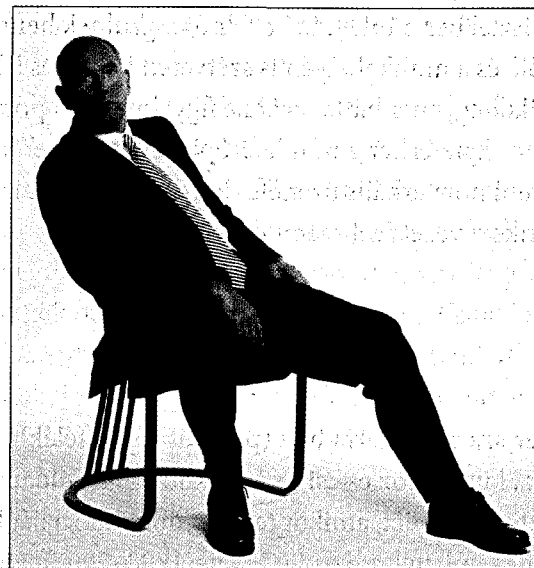
A hajléktalanok között gyakori eset, hogy valaki tudathasadásban szenved, és elhanyagolja önmagát. A ruhája tiszta sár meg mocskok, és sokszor azt sem hajlandó másoknak megengedni, hogy megfürdessék, és tiszta ruhába öltöztessék. Aki lehangolt, görnyedve jár-kel vagy ácsorog az utcán, mint akit a világ súlya összeroppantani látszik.

A betegséggel és a levertséggel együtt járó ápolatlanság olyan jelenség, amit az antropológusok, a szociális munkások és az egészségügyi dolgozók a világ minden táján felfigyeltek. Amikor az agyunk szomorkodik vagy betegek vagyunk, a tolláskodás és a megjelenésre fordított erőfeszí-

tések szinte azonnal elmaradnak (Darwin 1872; 3. fejezet, passim). Azok a kórházi betegek például, akik a folyosón sétálgatva lábadoznak egy műtét után, csapzott hajjal, lenge köntösben mutatkoznak, és nemigen törődnek a külsejükkel. Amikor betegen fekszünk otthon, valószínűleg fésületlenebbek vagyunk, mint egyébként, normális esetben. Amikor fájdalmat érzünk vagy sokkot kapunk, az agyunk prioritásai között a tollázkodás egyszerűen nem szerepel. Ezért aztán a higiénia és/vagy az ápoltság hiányából kiindulva, és persze csak azok után, hogy az adott körülményeket figyelembe vettük, könnyebben tehetünk helytálló megállapításokat mások idegállapotával vagy egészségével kapcsolatban.

A hanyag testtartás

Általánosan bevett emberi szokás, hogy komfortérzetünk megnyilvánulásaként elnyúlunk egy díványon vagy egy széken. Mindemellett ugyanez a magatartásforma felségterületünk megvédésére és vitás helyzetekben felülkerekedésre is szolgál, valahányszor komoly dolgokról folytatunk beszélgetést (lásd: 35. ábra). Különösen a kamaszokra jellemző, hogy a környezetük feletti dominancia nonverbális jelzéseként elfolynak egy széken vagy padon, miközben szüleik szidalmait hallgatják. Ez a *hanyag testtartás* tiszteletlenséget és érdektelenséget sugall a felettünk állókkal szemben, illetve kompetenciájuk megkérdőjelezéseként értelmezhető, ezért semmiképpen sem szabad szorgalmaznunk vagy tolerálnunk azt.



35. ábra. A hanyag testtartás az abszolút dominancia jele, ami odahaza megengedett, de tilos a munkahelyen, főleg egy állásinterjú alatt

Amennyiben gyermekünk az összes komoly problémával kapcsolatban ehhez a nonverbális megoldáshoz folyamodik, azonnal korrigáljuk a viselkedését azzal a kéréssel, hogy üljön fel rendesen, ha pedig nem reagál, hatoljunk be erőszakkal az intim szférájába (szorosan mellé ülünk vagy közvetlenül mögé állunk). Ennek eredményeképpen gyermekünk limbikus válaszreakciót produkál területi „invázió”-ra, és hamarosan felül. Ha ráhagyjuk, hogy a fontosabb viták alkalmával mindannyiszor hanyag testtartással fordul felénk, ne csodálkozzunk azon, ha idővel egyáltalán nem fog tisztelni minket. Hiszen ha helyt adunk az efféle testbeszédnek, végtére is azt adjuk gyermekünk tudtára, hogy nem baj,

ha nem tisztel bennünket. Mire felnő, rögzülnek benne ezek a reakciók, és a munkahelyén is szétvetett kézzel és lábbal ül majd, mikor egyenes háttal kellene figyelnie. Ez a póz sosem vezet tartós karrierhez a munkaerőpiacon, mivel erősen negatív töltetű nonverbális üzenetet hordoz, és hiányzik belőle a mindenkori vezetővel szembeni tisztelet.

A melldüllesztés

Az ember számos állatfajhoz (például a gyíkfélékhez, madarakhoz, kutyákhoz és csimpánzokhoz) hasonlóan szereti kidülleszteni a mellét, amikor területi dominanciáját kívánja másokkal szemben éreztetni (Givens, 1998–2007). Figyeljük meg, milyen két ember vita közben: a mellük úgy kidülled, mintha legalábbis ezüsthátú gorillák lennének. Bármennyire is komikusnak látszik, a melldüllesztést mindenképpen komolyan kell vennünk, mivel statisztikák kimutatták, hogy a legtöbb ember verekedés előtt mindig ebből a pózból indít. Az iskolaudvaron is gyakran látni ilyet, valahányszor a nebulók összeverekednek.

Ugyanezzel a gesztussal élnek a profi bokszolók is egy-egy nagyobb meccs előtt, amikor felpumpált mellel és előredöntött felsőtesttel hergelik a másikat, mondván, hogy az úgyis csak veszíthet. Senki sem művelte ezt akkora művészettel, mint a nagy Muhammad Ali, mikor ringbe szállt. Fenyegető fellépése mellett képes volt viccesre venni a figurát, ez is része volt nála a show-nak, így egyszerre fergeteges és szórakoztató látványt nyújtott, és megsokszorozta a jegybevételt.

Felsőtestünk lecsupaszítása

Utcai verekedéseknél előfordul, hogy a résztvevők levesznek magukról egy-egy ruhadarabot, és ingüktől vagy kalapjuktól megválva rontanak az ellenfélre.

Hogy miért tesznek így – azért, hogy bemelegítsenek, hogy megóvják levetett holmijaikat vagy ne hagyjanak ellenfeleiknek megragadható felületet –, pontosan nem tudni. Mindenesetre ha valakivel vitába keverednénk, és az illető elkezd nekivetközni, szinte biztosra vehetjük, hogy verekedni készül (lásd: 26. példa).

Felsőtestünk a légzéstechnikák viszonylatában

Ha valaki stresszes állapotba kerül, a mellkasa gyors egymásutánban kitágul és összeszűkül, az illető pedig látványosan fújtatni kezd. Amikor a limbikus rendszerünket megfutamodásra vagy megküzdésre ingerlik, a testünk megpróbál a lehető legtöbb oxigénhez jutni: vagy úgy, hogy mélyebben veszi a levegőt, vagy úgy, hogy zihálni kezd. A stresszes ember mellkasa azért fújtat, mert a limbikus rendszer az agyában azt üzeni neki, hogy „potenciális probléma áll előttünk, jobb lesz növelni az oxigénbevitelt, hátha hirtelen futni vagy harcolni kényszerülünk!”

Ha valaki, aki egyébként egészséges, a közelünkben ezt a nonverbális viselkedést produkálja, gondoljuk végig, mi okozhatja nála a hirtelen kiborulást.

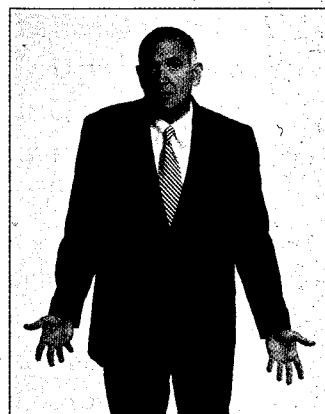
26. példa: Van, hogy jobb, ha rajtunk marad az ing

Évekkel ezelőtt szemtanúja voltam egy incidensnek, amelyben szomszédaim a frissen vakszolt gépjárműre fröccsenő öntözővíz miatt egymásnak estek. A vita hevében az egyik szomszéd egyszer csak vetkőzni kezdett. Innen tudtam, hogy ökölvívás lesz a vége. Miután lekerült róla az ing, kidüllesztett mellel kezdték bökdösni egymást. Ez a magatartásforma ugyanis az ütésváltás előjele, és a bunyó hamarosan be is következett. Hihetetlen, hogy felnőtt ember létükre összeverekedtek, mert az egyiknek a másik miatt vizes lett az autója. A leglátványosabb mégis az volt, ahogyan a mellüket felfújva egymásnak feszültek, mint a gorillák az állatkertben. Még én éreztem magam kellemetlenül, amiért ebben a nevetséges pózban figyelem őket. Az ilyesminek semmiképp sem szabadna megtörténnie.

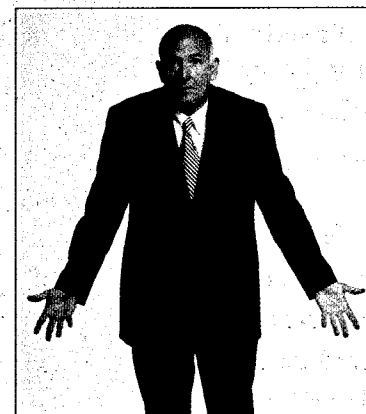
A vállvonogatás

A vállvonogatás, függetlenül attól, hogy az adott körülményekhez képest éppen látványos-e, vagy csak alig észrevehető, rengeteg jelentést hordozhat. Amikor a főnök azt kérdezi a beosztottjától, mit tud ennek és ennek az ügyfélnek a reklamációjáról, és a beosztott, bár nemmel válaszol, félig megvonja a vállát, nagy valószínűséggel állíthatjuk, hogy az illető nem gondolta át elég alaposan a mondanivalóját. Ha őszintén beszélt volna, mindkét vállát határozott mozdulattal kissé felhúzta volna. Mivel a legtöbb esetben ezzel a mozdu-

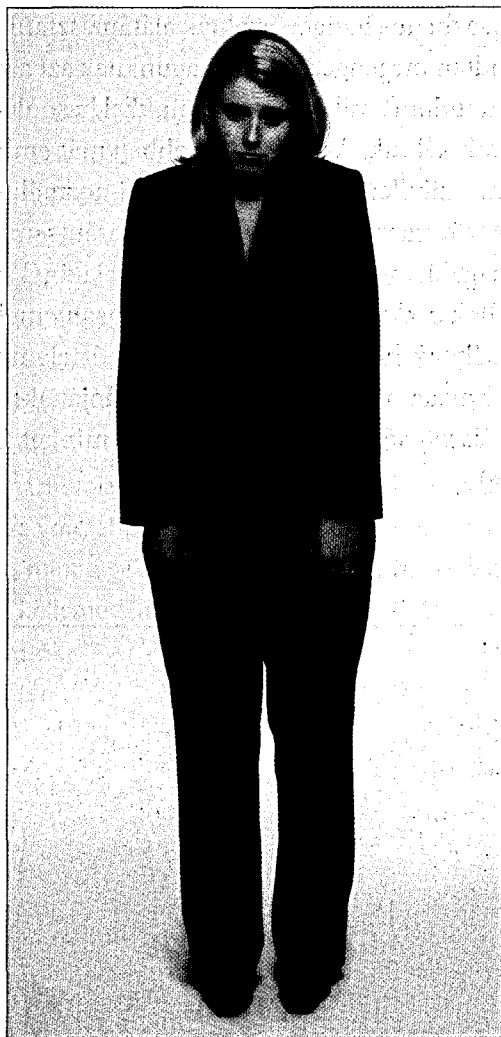
lattal és magabiztos hangan szokták alátámasztani állításait, nyugodtan megengedhetjük magunknak azt a választ is, hogy „nem tudom”, miközben a testünkkel hasonló mozdulatokat produkálunk. Amint azt korábban már említettük, a test ilyenkor kibillen egyensúlyából, ami normális esetben arra enged következtetni, hogy az illető korántsem feszélyezett, sőt magabiztos a tetteit illetően. Ha valakinél azt látjuk, hogy a vállak csak részben vagy féloldalasan emelkednek, nagy az esély rá, hogy az illető limbikus értelemben nem rendeli alá magát teljességgel a mondandójának; kerüli az egyenes választ, sőt meg akar tévesztetni minket (lásd: 36. és 37. ábra).



36. ábra. A részleges vállvonogatás az elköteleződés és a biztonságérzet hiányának a jele



37. ábra. A vállvonogatás tudatlanságról vagy kételyekről árulkodik. Figyeljünk arra, hogy mindkét váll egyenlő arányban emelkedik-e. Ha nem, az üzenet valóságértéke vitatható



38. ábra. A fülek irányába emelkedő vállak előidézik a teknőseffektust, mely gyengeségről, fenyegetettségről és negatív érzelmekről árulkodik. Gondoljunk csak azoknak a sportolóknak a mozgására, akik miután vereséget szenvedtek, szégyenszemre levonulnak a pályáról

Az alig észrevehető vállmozdulatok

A vállak nonverbális kommunikációjával kapcsolatban meg kell említenünk azt a jelenséget is, amelynek során valaki egy negatív esemény hatására szép lassan behúzza a vállát, és ettől olyan lesz, mintha nem lenne nyaka (lásd: 38. ábra). A mozdulat lényege a lassúságban keresendő. Az, aki ezt a pózt veszi fel a testével, nem elég magabiztos, feszélyezve érzi magát, és lényegében a fejét próbálja meg eltüntetni, teknősbékamódra. Nem egyszer láttam már ilyen teljesítményértékelések alkalmával, amikor bejön a főnök, és megkérdezi, hogy ki mit tett eddig az üzlet érdekében. Amíg egyesek büszkén sorolják szakmai eredményeiket, egyes alkalmazottak láthatóan egyre mélyebbre süllyednek, a válluk pedig egyre magasabbra emelkedik, ahogy tudat alatt megpróbálják láthatatlanná tenni a fejüket.

Ugyanez a teknőseffektus családon belül is megfigyelhető, amikor az apa a következő szavakkal vonja kérdőre gyermekeit: „Nagyon rosszul esik, hogy eltörtétek az olvasólámpámat, és nem szóltatok”. Ha ezek után jól megnézi a csemetéit, azt látja majd, hogy egyikük lehajtott fejjel és behúzott vállal reagál. Az a vállrándítás, amelyik szinte észrevétlenül történik, miközben úgy teszünk, mintha csak a két vállunk közé akarnánk temetni a fejünket, ugyanezt a gesztust hivatott kifejezni, például azoknak a sportolóknak az esetében, akik egy-egy vereség után visszavonulnak az öltözőikbe.

Még egy utolsó észrevétel a felsőtesttel és a vállakkal kapcsolatban

Számos könyvet írtak már a testbeszédről, anélkül, hogy a felsőtest és a vállak nonverbális kommunikációjára külön kitértek volna. Ez a tény felettébb sajnálatos mindannak tükrében, hogy mennyi értékes információt kaphatunk ezekből kiindulva. Ha mind ez idáig elmulasztottuk volna megfigyelni a felsőtest és a vállak nonverbális üzeneteit, remélem, a fenti ismeretek birtokában kiszélesednek majd megfigyeléseink határai, és testünk – úgymond – „reklámfelületét” ezentúl a méltó helyére tesszük. Itt található ugyanis az összes létfontosságú szerv, melynek védelmére a limbikus rendszer óriási hangsúlyt fektet.

ÖT

A KÉZZELFOGHATÓ TUDÁS

Felső végtagjaink

nonverbális jelei

A testbeszéd megfigyelésekor a karoknak általában nem szentelünk kellő figyelmet. Az arcnak és a kéznek viszont annál nagyobb jelentőséget tulajdonítunk, amikor megpróbáljuk megérteni a nonverbális kommunikációt. Pedig a karok a jó közérzet, a feszélyezettség, a magabiztosság és más egyéb érzelmi megnyilvánulások vizsgálatakor remek közvetítőeszközöknek bizonyulnak.

Amióta főemlős őseink két lábra álltak, karjainkat szabadon használhatjuk, és rengeteg látványos tettet véghezvihetünk velük. Alkalmaskak teherhordásra, és képesek lesújtani, tárgyakat megfogni, vagy akár a földről felemelni minket. Összehangoltan viselkednek, rendkívül ügyesen mozognak, és félelmetesen gyors válaszreakciót produkálnak az összes

külső veszélyforrásra, főleg, ha az alsó végtagmozgásokkal kombinálódnak.

Ha valaki megdobj minket, karjainkkal ösztönösen és akkurátusan kivédjük a becsapódást. A lábunkhoz és a lábfejünkhöz hasonlóan a felső végtagjaink is elsősorban önvédelmi célokat szolgálnak, és még akkor is képesek akcióba lendülni, amikor az teljesen logikátlanak, sőt életveszélyesnek tűnik. Az FBI szolgálatában nemegyszer láttam olyat, aki tűzharc közben önvédelemből emelte maga elé a karját, és úgy sebesült meg. Agyunk gondolkodó része persze képes lenne felfogni, hogy egy golyót nem lehet pusztán kézzel megállítani, a limbikus rendszer azonban arra készítet minket, hogy egy 2500 m/s sebességgel közeledő tárgy elé emeljük karunkat, és megpróbáljuk megfékezni azt. A helyszínelő orvosok az ilyen reakciót hívják *önvédelmi sérülésnek*. Valahányszor beütjük a karunkat, és főleg, ha valami éles tárgyba ütközünk vele, gondoljunk arra, hogy mi van, ha éppen egy halálos ütéstől védett meg minket. Egyszer egy floridai szélviharban esernyővel a kezemben álltam a kocsim mellett, és az ajtó éles része nekivágódott az oldalamnak. Mivel nem védte a karom, a bordám eltört. Azóta is fájdalmas emléket őrzök magamban, ami mindig arra emlékeztet, hogy becsülnünk kell a karunkat, és az általa nyújtott védelmet.

Mivel a karunk a lábunkhoz hasonlóan a túlélést biztosítja, ugyanúgy számíthatunk rá a valódi érzések és mögöttes szándékok feltárásakor. Így aztán a változékonyság és meglepetésszerűség szemben a felső végtagjaink megbízható nonverbális üzenet formájában tudatják a külvilággal gondolatainkat, érzéseinket, illetve szándékainkat, és ugyanígy

a többi ember belső indíttatásait is. Ebben a fejezetben a leggyakoribb karmozdulatokat és azok jelentését fogjuk közelebbről megvizsgálni.

A karok legfontosabb nonverbális viselkedési formái

Karmozdulatok a gravitáció ellensúlyozására

Annak, hogy milyen mértéken mozgadjuk a karunkat, óriási a jelentősége, és remekül mutatja őszinte szándékainkat és érzéseinket. Ezek a mozdulataink lehetnek alárendeltek (visszafogottak vagy erőltetettek), illetve túlburjánzóak (féktelenek és terebélyesek).

Amikor boldogok és elégedettek vagyunk, a karunkat szabadon, sőt örömmel mozgadjuk. Figyeljük csak meg a gyerekeket játék közben. Karjukkal erőfeszítés nélkül gesztikulálnak minden egyes interakciójuk során. Egyfolytában mutogatnak, cipelnek vagy emelnek, és szinte az összes lépésüket egy-egy ölelő vagy hullámozó karmozdulat kíséri.

Valahányszor izgatottság lesz úrrá rajtunk, elfelejtünk határt szabni karmozdulatainknak. A gravitációt cáfoló magas karlengetés ilyenkor szinte a második természetünk (lásd: 27. példa). Amikor az ember tele van energiával, és boldognak érzi magát, karmozdulatai szembeszegülnek a gravitációval. Amint azt korábban már említettük, a gravitáció ellensúlyozását célzó magatartásformák pozitív érzésekkel párosulnak. Ha valaki jó formában van és magabiztos, járás közben határozott mozdulatokkal fogja lóbálni a kar-

27. példa: „Hadd lássam csak a kezeket a magasban!”

Nem csak fegyverrel lehet rábírní az embereket arra, hogy felemeljék a kezüket. Elég őket jókedvre deríteni, és maguktól is megteszik. A rablótámadás az egyetlen olyan helyzet az életben, amelynek során egyszerre többen is a levegőbe lendítik a kezüket, és mégsem örülnek. Gondoljunk csak azokra a sportolókra, akik egy szép összjáték után összecsapják a tenyerüket a levegőben, vagy azokra a futballszurkolókra, akik felemelt karral éljenek, ha kedvenc csapatuk gólt lő. Örömmámor és izgatottság esetén a gravitáció ellensúlyozására tett karmozdulatok gyakori válaszreakciónak tekinthetők. Lehetünk éppen Brazíliában, Belize-ben, Belgiumban vagy Botswanában, a karlengetés a világon mindenütt az emelkedett hangulat jelé.

ját. Aki viszont fenyegetve érzi magát, tudat alatt visszafogja mindkét karját, mintha képtelen lenne a gravitáció erejével megbirkózni.

Ha egy munkatársunk súlyos elszámolási hibát követ el, és ezt őszintén meg is mondjuk neki, azt fogjuk észrevenni, hogy az illető vállalai közben lefelé görbülnek, szinte letörnek. Mintha csak el akarnának sülyedni szégyenükben. Ez pedig tipikusan limbikus válaszreakció, méghozzá egy negatív eseményre. A negatív érzelmek fizikailag is lenyomnak bennünket, és kendőzetlen limbikus reakcióink ilyenkor valós időben történnek meg. Amikor a labda áthalad a gól-

vonalon, abban a pillanatban már lendítjük is a karunkat a levegőbe, viszont ha ellenünk fúj a bíró, azonnal leesik a vállunk. Ezek a gravitációval kapcsolatos viselkedésminták pontos képet adnak aktuális érzelmeinkről, méghozzá a beérkező ingerre adott válaszreakcióval egy időben.

Mi több, ezek a fizikai megnyilvánulások sokszor ragályosak is lehetnek, akár a stadionban, akár egy rockkoncerten vagy egy baráti összejövetelen.

A karok behúzása

Amikor dühösek vagyunk, vagy egyszerűen csak félünk, be szoktuk húzni a karunkat. Valahányszor megsérülünk, megfenyegetnek vagy molesztálnak minket, illetve úrrá lesz rajtunk az aggodalom, a karunkat azonnal az oldalunkhoz feszítjük, vagy keresztbe tesszük a mellkasunkon. Ez egy olyan túlélő technika, mely megóvjá az embert a vélt vagy valós veszélyektől. Vegyük példának azokat az anyákat, akik aggódva figyelik csemetéiket a nagyobbak társaságában a játszótéren. Vagy karba tett kézzel ácsorognak, vagy a hasunkon fonják keresztbe felső végtagjaikat. Legszívesebben közbelépnének, de karjuk segítségével visszafogják magukat, és reménykednek, hogy nem fog eldurvulni a játék. Amikor két ember vitatkozik, mindkettőn megfigyelhetjük ezt az önvédelmi mechanizmust, illetve az úgynevezett *karbehúzás viselkedésformát*, anélkül, hogy cselekedeteiknek a tudatában volnának.

Ez az önuralom eredetileg a túlélés érdekében alakult ki. Egyrészt óvjá a testünket, másrészt pedig kimutatja tartó-

kodásunkat mindennemű esetleges provokációtól. Alapjában véve azért uralkodunk magunkon ilyenkor, mert, ha egy karlendítés a részünkről a másik fél szemében verekedési kísérletnek minősülne, annak mindenképpen agresszív és beláthatatlan következményei lennének.

Az önmérséklet persze nem csak másokkal szemben lehet nagy segítség, hiszen néha önmagunk is megnyugtatóra szorulunk. Azok a fájdalmak például, melyeket a felsőtestünk egyes pontjain, illetve a karjainkban érzünk, gyakran karmozgásaink korlátozására készítetnek minket, ami úgy hat ránk ilyenkor, mint fájdalomcsillapító vagy egy nyugtatókúra. A felső végtagjainkat ilyenkor gyakran a fájalt testrész irányába húzzuk. Ha valaha éreztünk már kínzó gyomorfájdalmat, valószínűleg tudjuk, milyen, amikor a hasunkra tett kézzel próbálunk enyhíteni gyötrelmeinken. Az ilyen és ehhez hasonló helyzetekben, ha nem muszáj, karunkkal nem végzünk kifelé irányuló mozgást, mivel a limbikus rendszer parancsát teljesítve az összes mozdulatunkkal közvetlenül a testünkre koncentrálnunk.

A karmozgás korlátozása

A karmozgás korlátozása, vagy ha úgy tetszik, *a felső végtagok megdermedése*, főleg, ha gyermekeknél jelentkezik, néha felettébb sötét kiváltó okokra enged következtetni. A bántalmazott gyermekek ismertetőjegyeinek tanulmányozásakor az volt a személyes tapasztalatom, hogy az áldozatul esett kiskorúak hajlamosak saját karmozdulataikat korlátozni a bántalmazó szülő vagy a rájuk vadászó felnőtt jelenlétében.

Ez a reakció teljesen logikus, hiszen a ragadozó állatokat is elsősorban a mozgás vonzza. A bántalmazott gyermekek ösztönösen megtanulják, hogy minél többet mocorognak, annál könnyebben észreveszik és célba veszik őket a bántalmazásra hajlamos felnőttek. Az ilyen traumát megélt kiskorúak limbikus rendszere állandó önkorrekciót végez, nehogy a felső végtagok túlzott érdeklődést keltsenek. A felső végtagok megdermedésének, mivel a kiskorúakkal szembeni fizikai visszaélés lehetőségét sejteti, intő jelnek kell lennie minden kötelességtudó felnőtt, tanár, szomszéd, rokon vagy barát számára (lásd: 28. példa).

Lehet, hogy képtelen vagyok kiszállni az FBI-os szerepemből, de valahányszor egy játszótéren járok, folyton a gyerekek karját figyelem, hátha felfedezek rajtuk egy-egy ilyen zúzódást vagy sebet. Sajnos rengeteg a kiskorúakkal szembeni visszaélés a világban, és a kiképzésen azt tanultuk, hogy egy gyereknél – és mindenki másnál is – először mindig az elhanyagolás és a bántalmazás jeleit kell keresni. A bűnüldőzésben szerzett tapasztalatok mellett apaként is jól ismerem azokat a zúzódásokat, amelyek egy kisgyerek testén esés vagy ütközés alkalmával keletkeznek. A bántalmazáskor szerzett zúzódások egészen másképpen festenek. Mind az elhelyezkedésüket, mind az alakjukat tekintve. A gyakorlott szem pedig azonnal észreveszi a kettő közötti különbséget.

Amint azt korábban már említettük, az ember elsősorban a karját használja védekezéskor, ez egy előre kiszámítható limbikus reakció. Mivel a gyermekek szinte kizárólag csakis a felső végtagjaikkal védekeznek (míg ugyanebben a helyzetben a felnőttek sokszor egy kezük útjába eső tárgyat

28. példa: **Járjon mindenki nyitott szemmel!**

Testedzés gyanánt le szoktam járni a helyi uszodába. Évekkel ezelőtt feltűnt nekem egy kislány, aki bár legtöbbször élénknek és vidámnak mutatkozott, azonnal behúzta a karját, amint az anyja megjelent. Ezt a reakciót több napon át megfigyeltem nála. Továbbá a saját fülemmel hallottam, ahogy az anyja beszélt hozzá, rendszerint szigorú szavakat és gúnyos hangnemet használt. Interakcióik során az anya inkább durva, mint szeretetteljes mozdulatokkal érintette meg a kislányt, ami felettébb rossz érzést keltett bennem, bár bűncselekménynek azért még nem minősítettem volna. Amikor utoljára láttam a kislányt, észrevettem, hogy a könyöke fölött, a karja belső részén (vagyis a törzs felé eső oldalán) zúzódások láthatók. Ezek után már képtelen voltam magamban tartani az aggályaimat.

Értesítettem az uszoda személyzetét, hogy van itt egy kiskorú, akit gyanúm szerint bántalmaznak, és azzal a kéréssel fordultam hozzájuk, hogy tartsák a szemüket a kislányon. Az egyik alkalmazott azt felelte, hogy a gyerek kiegészítő iskolába jár, és hogy a foltokat a karján valószínűleg a koordinálatlan mozgás okozza. Úgy éreztem, a gyermek épsége miatti aggodalmam nem talált visszhangra, úgyhogy elmentem egészen az igazgatóig, és megosztottam vele is az észrevételeimet.

Elmagyaráztam neki, hogy az esés okozta önvédelmi sérülések sosem a kar frontális részén keletkeznek, hanem a könyök vagy a kar hátsó (illetve külső) oldalán.

Az sem volt véletlen, hogy a kislány, ahogy megjelenik az anyja a színen, azonnal gépies mozdulatokra vált. Megkönnyebbültem, amikor megtudtam, hogy valamivel később, miután mások is jelentették a dolgot, a vezetőség értesítette a hatóságokat.

Ezek alapján a következőket szeretném hangsúlyozni. Ha bárki közülünk – szülő, tanár, napközis felügyelő vagy iskolai portás – arra lesz figyelmes, hogy valamelyik gyerek hirtelen karmozdulatot tesz, vagy visszafogja a karmozdulatait a szülei vagy más felnőttek közelében, a legkevesebb, amit ilyenkor illik megtennie, hogy komolyabb érdeklődést tanúsít a gyerek iránt, és folytatja a megfigyelést.

A karmozgás beszüntetése limbikus eredetű megdermedéses válaszreakció, és a bántalmazott gyermekek esetében, illetve a környezetbe való beolvadás érdekében a túlélés ösztönének egyik leggyakoribb megnyilvánulási formája.

használnak), a lendülő kar lesz az első, amit egy bántalmazásra hajlamos szülő megragad. Azok az apák vagy anyák, akik a gyermeküket a karjánál fogva brutálisan megmarkolják, nyomot hagynak a felkarok ventrális (vagyis belső) részén. Amennyiben ugyanebben a pózban a karjánál fogva rángatják a gyereket, a szorításuk nyoma (a nagyobb erő kifejtés miatt) elszíneződik, és a felnőtt kezéhez vagy ujjaihoz hasonló ellipszisformát alkot.

Az orvosok és a közbiztonságiak nap mint nap találkoznak ilyen és ehhez hasonló nyomokkal fiatalokú betegeiken vagy a járókelők között, a legtöbbjükben mégsem tudatosul a látottak súlya vagy jelentősége. Ha mindannyian megtanulnánk alaposan megfigyelni a gyerekeket, és felfedezni rajtuk a rossz bánásmód legegységelműbb jeleit, közös erővel a védelmünkbe vehetnénk a még ártatlan fiatalokúakat. Ezzel a kijelentéssel nem az a szándékom, hogy pánikot vagy alaptalan gyanút keltsék mindenkiben, csak szeretném, ha a leírtak tudatosodnának bennünk. Minél többet tudunk elkötelezett felnőtteként az önvédelmi sérülésekről, illetve az olyan hivalkodóan feltűnő jelekről, melyek a bántalmazott gyermekéknél megfigyelhetők, és minél többször észrevesszük ezeket, annál nagyobb biztonságban tudhatjuk csemetéinket. Hiszen mindannyian azt szeretnénk, hogy boldogan lengessék a karjukat, nem pedig azt, hogy félelmükben behúzzák.

A korlátozott karmozgás mindazonáltal nem csak a gyerekekre jellemző. Számos okból kifolyólag a felnőtteknél is előfordulhat (például, lásd: 29. példa).

Az egyik barátom, aki az arizonai Yumában vámtisztviselő, elmondása szerint azt szokta megfigyelni, hogyan cipelik az emberek a kézipoggyászuakat és a táskájukat, amikor átkelnek a határokon. Azok, akik aggódtak a táskájuk tartalma miatt, annak értéke vagy törvényekbe ütköző összetétele révén, szorosabban kapaszkodtak a táskájukba, főleg, miáltal a vámpulthoz közeledtek. A számunkra fontos dolgok mellett szintén a karunkkal igyekszünk megóvni mindazt, amit nem szeretnénk, ha meglátnának nálunk.

29. példa: A bolti lopás jelrendszere

Az egyik legelső tapasztalatomat a korlátozott karmozgással kapcsolatban több mint harmincöt évvel ezelőtt szereztem, egy könyvesboltban, ahol biztonsági őrként alkalmaztak. A vásárlótér felett, egy magas kiszögellésen ácsorogva hamarosan rájöttem, hogy mennyire könnyű kiszúrni a lopkodós embereket. Miután megértettem azt a testbeszédet, amely az áruházi tolvajokra jellemző, mindennap lefüleltem közülük jó párat, bár sokszor szinte még be sem léptek a boltba. Ezek az alakok ugyanis főleg csak nézelődtek. Másrészt sokkal kevesebb karmozdulatot használtak, mint a többi vásárló általában véve. Olyanok voltak, mintha össze akarnának zsugorodni, miközben a polcok között járkáltak. Mindenesetre a karmozgás hiánya volt náluk a legfeltűnőbb, ezáltal lógtak ki a sorból és tették számomra lehetővé, hogy könnyebben nyomon tudjam követni őket, miközben bűnös gondolatokat forgatnak a fejükben.

Hogyan használjuk fel a karok nonverbális jeleit hangulatok vagy érzések helytálló megállapításához

Amennyiben egy tartós megfigyelés után sikerül meghatározni az adott személy legjellemzőbb karmozdulatait, észrevételeinkből kiindulva képesek leszünk megmondani, hogy az illető mikor és hogyan érzi magát. A felső végtagok nonverbális jeleiből megállapítható például az is, hogy

ki hogyan érez a munkából hazafelé menet. Egy nehéz nap után, amikor az ember csüggedt és lever, a karjait a teste két oldalán mélyen lecsüggeszti, vállait pedig leejti. Ha ezt látjuk valakin, próbáljuk megvigasztalni, és segítsünk neki elfeledni a munkahelyi problémákat. Az ellentét kedvéért most figyeljük meg azokat is, akik egy hosszabb szünet után újra összetalálkoznak. Karjukat egyenesen kinyújtva tartják a másik felé, azzal az egyértelmű üzenettel, hogy „gyere ide, hadd öleljelek meg!”. Ez a szívmengető látvány eszünkbe juttatja szüleink ölelését és a mozdulatot, amellyel viszoztuk szeretetüket. Őszintén pozitív érzéseink hatalmában karunkat ilyenkor a magasba lendítjük, és fittyen hányva a gravitáció törvényeire, egész testünkben megnyílunk. De mi történik a felső végtagokkal, ha nem igazán vagyunk jó hangulatban? Évekkel ezelőtt, amikor a lányom még kisebb volt, ellátogattunk kettesben egy családi összejövetelre. Az egyik rokonunk üdvözlésekor elmulasztottam kinyújtani felé a karom. Az alkarom elindult ugyan, de a felkarom továbbra is szorosan az oldalamhoz lapult. A lányom érdekes módon átvette tőlem ezt a gesztust, és ugyanígy reagált, amikor az illető odahajolt hozzá és megölelte. Tudat alatt az értésére adtam, hogy ez az ember üdvözlésre méltó, de nem dob fel teljes szívemből a vele való találkozás. A lányom pedig ezek szerint reagált, és csak később tudtam meg tőle, hogy ő sem szereti igazán ezt a rokont. Függetlenül attól, hogy a gyerek érzései valósak voltak-e, vagy csak engem utánózott; félig kinyújtott felső végtagjaink révén, tudat alatt mindketten kimutattuk a véleményünket.

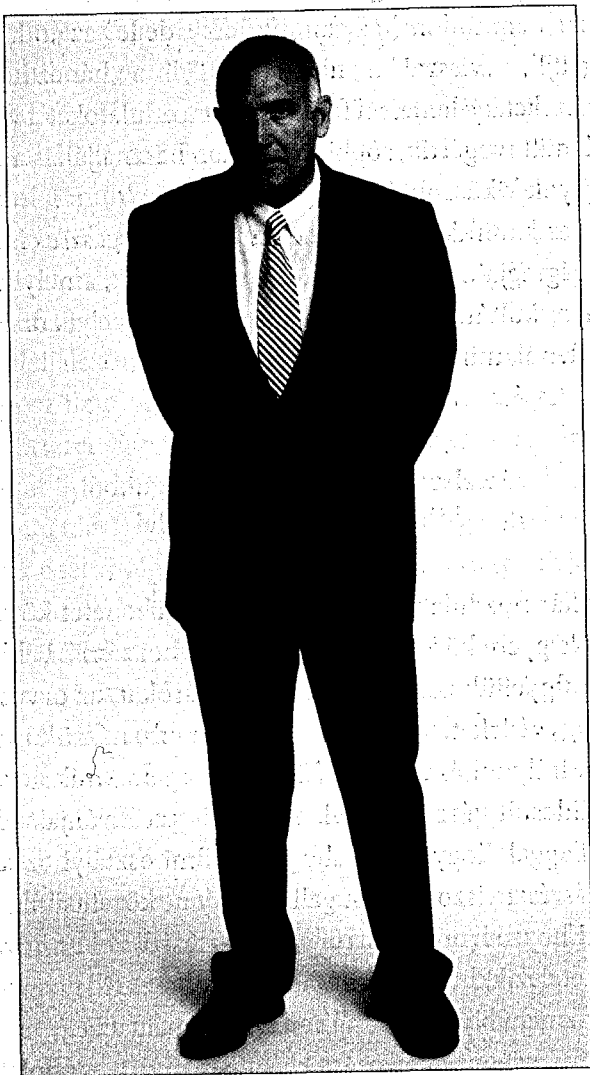
A karmozgások közvetítésével számos rutinüzenetet küldhetünk a kívülágnak: ilyen a „szia”, a „viszlát”, a „gyere

ide!”, a „nem tudom”, az „amoda”, az „ide le”, az „oda fel”, a „megállj!”, a „vissza!”, a „tűnés innét!”, és a „hát ez hihetetlen!”. Ezeket a jelentéssel felruházott mozdulatokat a világon mindenütt megértik, sőt kimondottan használják is a nyelvi akadályok kiküszöbölésére.

Létezik mindemellett jó néhány obszcén gesztus is, mely felső végtagjainkkal kifejezhető, van köztük, amelyik csak bizonyos kultúrákra jellemző, de olyan is, amelyik országtól függetlenül, mindenhol ugyanazt jelenti.

Az elszigetelődés felső végtagokból kiinduló, nonverbális jelei

Egyes karmozdulatainkkal a következő üzenetet közvetítjük: „Ne gyere közelebb!” vagy „Ne érj hozzám!” Példának okáért figyeljük meg az egyetemi tanárokat, az orvosokat és az ügyvédeket, vagy ha már itt tartunk, nézzük meg az angol királynőt és a férjét, Fülöp herceget. Amikor valaki hátrakulcsolt kézzel jár-ke, először is azt kívánja tudatni a kívülággal, hogy magasabb társadalmi osztályhoz tartozik. Másrészt viszont azt sugallja, hogy ne közelítsünk, nem szabad hozzáérnünk. Erről a testtartásról sokan tévesen azt feltételezik, hogy a gondolkodó emberekre jellemző, de – hacsak nem olyasvalakiről van szó, aki például egy múzeumi festmény tanulmányozása közben mélyen a gondolataiba merül –, ez nem igaz. A hátratett kezek egyértelműen azt jelzik, hogy „ne közelíts!”, „veled nem akarok kontaktusba lépni” (lásd: 39. ábra). A felnőttek egymás között, illetve a gyerekekkel szemben gyakran élnek ezzel a gesztussal, de



39. ábra. A „fejedelmi póz”, vagyis ha valaki hátrattett kézzel áll, nemegyszer azt jelenti: „ne közelíts!” Az uralkodók szoktak ebben a testtartásban mutatkozni, hogy távol tartsák maguktól a köznépét

30. példa: **Felbosszantott kedvenceink**

Az állatidomárok azt mesélik nekem, hogy a kutyák ki nem állhatják, ha a gazdájuk elkapja róluk a tekintetét, vagy hirtelen visszarántja a karját. Ilyenkor az állat úgy értelmezi viselkedésünket, mintha nem akarnánk hozzáérni. Ha van kutyánk, próbáljuk ki, hogyan reagál ez esetben. Álljunk meg szemben az állattal, és nyújtsuk ki a karunkat anélkül, hogy a kutyához hozzáérnénk. Majd rántsuk vissza mindkét karunkat, és a hátunk mögött tegyük keresztbe. Aztán figyeljük meg, mi történik. Valószínűnek tartom, hogy a kutyánk igencsak negatívan reagál majd a dologra.

még a háziállatok is érzékenyen reagálnak az ilyen kirekesztő karmozdulatra (lásd: 30. példa). Képzeljük csak el, mennyire elszigetelten nő fel otthon az a gyerek, aki valahányszor egy kis törődésre vágyik, ölelő karok helyett a szüleitől mindannyiszor csak ilyen elutasít kap. Ezek a nonverbális üzenetek sajnálatos módon mély nyomot hagynak az emberben, és a nemtörődés, illetve a kiskorúakkal szembeni erőszak más megnyilvánulásaihoz hasonlóan, később utánzatokban ismétlődnek, illetve átöröklődnek a következő nemzedékre.

Az emberek nem szeretik méltatlannak érezni magukat mások érintésére. Amikor egy házaspár kettesben sétál az utcán, és valamelyikük a háta mögé teszi mindkét kezét, visszahúzódról tesz tanúbizonyságot. Ilyenkor a közelség és meghittség jelei egyáltalán nem tükröződnek a viselkedésében. Gondolom, mindannyian tudjuk, milyen érzés kezét

nyújtani valakinek, aki nem hajlandó gesztusunkat viszonozni. Amikor fizikai kontaktusra vágyunk, de ugyanezt nem kapjuk vissza cserébe, elutasítást érzünk, és elcsüggedünk. Számos tudományos kutatás bebizonyította, mennyire fontos a fizikai érintés az ember egészségéhez. A testi épség, a jó hangulat, a szellemi fejlődés, sőt még az élettartam is befolyásolható azáltal, mennyi fizikai kontaktust létesítünk, és hogy milyen gyakran hat ránk pozitívan egy érintés (Knapp & Hall, 2002, 290–301). Egyes kutatásokból kiderül, hogy egy egyszerű kutyasimogatás is nyugtatóan hat, mert képes lelassítani az ember szívverését. Ez már csak azért is igaz lehet, mert a háziállatok szeretete általában feltétel nélküli, és egy cseppet sem kell aggódnunk amiatt, hogy törődő mozdulataink viszonzásra találnak-e vagy sem.

Az emberi faj megtanulta, hogyan használja az érintést aktuális érzéseink fokmérőjeként. Karunkat rendszerint a nekünk tetsző dolgok irányába nyújtjuk, ugyanakkor kartávolságon kívül tartjuk magunktól mindazt, ami kellemetlen. Ha valakinek a kezébe nyomunk egy piszkos pelenkát azzal a kéréssel, hogy legyen szíves kidobni, figyeljük meg ösztönös reakcióját, a lehető legkisebb felületen, két ujjal igyekszik majd megfogni, és mindvégig jó messzire eltartja magától a használt pelust. Senki sem tanulta az iskolában, hogy mit kell tenni ilyenkor, mégis mindannyian hasonlóképpen cselekszünk, mivel az agyunk limbikus rendszere korlátozza az összes kellemetlen, egészségtelen vagy veszélyes tárggyal felvehető kontaktust. Felső végtagjaink *távolságtartása* nem csak a számunkra nem tetsző dolgokkal szemben képes megnyilvánulni, hanem az olyan emberek közelében is, akik társaságát egyáltalán nem élvezzük.

Karunk korlátként vagy blokkoló mechanizmusként működik valahányszor védelemre szorulunk, és/vagy távol tartjuk magunkat egy konkrét veszélytől vagy épp környezetünk negatív befolyásaitól (gondoljunk csak a vízipólóra). Sokat megtudhatunk arról, hogy egy ember hogyan érez valami vagy valaki iránt, ha megfigyeljük, felső végtagjai a kérdéses tárgyhoz vagy személyhez mikor közelítenek és mikor távolodnak attól. Vegyük szemügyre a reptéren vagy egy zsúfolt járdaszigeten ácsorgó tömeget, hogyan próbálják karjukkal kivédeni a véletlen bökdösődést, vagy mások kínos közelségét.

Aztán gondoljuk végig, hogy üdvözlnek bennünket azok, akikkel társaságban vagy üzleti ügyben találkozni szoktunk. A kettő közti kontraszt révén feltételezem, hogy mindannyiunknak sikerül majd felismerni a közeledés és a távolságtartás valódi jelentőségét és következményeit.

A felső végtagok területi dominanciával kapcsolatos nonverbális üzenetei

Amellett, hogy a karunk önvédelmi célokat szolgál, és segít másokat magunktól távol tartani, felségterületünk jelzésére is ugyanúgy alkalmas. Miközben ezeket a soroakat írom egy kanadai repülő fedélzetén, épp Calgaryba tartok, és terebélyes ülésszomszédommal már órák óta a könyöklő birtoklásáért hadakozom. Pillanatnyilag én állok vesztesre. Egy apró kis csücsök ha maradt nekem a könyöklőből, de a többi felület, vagyis a teljes bal oldalam az övé. A legokosabb, amit tehetek, hogy az ablak felé húzódom. Végül úgy döntök, fel-

adom a küzdelmet, és meghagyom az összes helyet ellenfelemnek. A karjával jelzett területi dominanciából kiindulva legalább sikerült jó példát találnom a címben megadott téma szemléltetésére.

Az ilyen és efféle incidensek akár egy liftben, egy ajtóban vagy egy osztályteremben a legtöbb ember számára szinte mindennaposak. Végkimenetelüket illetően, kölcsönös alkalmazkodás vagy megalkuvás hiánya esetén, valaki mindig a rövidebbet húzza, bár senki sem szeret veszíteni.

A területi dominancia kimutatása ugyanígy jellemző a munkaértekezletekre és az üzleti találkozókra is, valahányszor valaki aránytalanul nagy helyet követel a jegyzeteivel és a könyökével másokkal szemben magának. Edward Hall szerint a területi dominancia nem más, mint minden hatalom kulcsa (Hall, 1969; Knapp & Hall, 2002, 158–164). A területi követeléseknek felettébb komoly következményei lehetnek, mind rövid, mind hosszú távon, és a legtöbbször kisebb-nagyobb összetűzésekkel járnak. A területi összetűzések megnyilvánulási formái szinte mindenütt felfedezhetők, van, aki csak egy ülőhelyért harcol a metrón csúcsidőben, de van olyan is, aki háborút vív a Falkland-szigetek birtoklásáért Argentína vagy Anglia oldalán (Knapp & Hall, 2002, 157–159). Most, hogy hónapokkal a calgaryi repülőút után ismét visszatértem ehhez a fejezethez, még mindig ugyanúgy érzem azt a feszültséget, amit a mellettem ülő férfi bökdösődő könyöke váltott ki annak idején belőlem. Ebből is világosan látszik, hogy a területi dominancia jelzése rendkívüli jelentőségű mindannyiunk számára, és karunk segítségével képesek vagyunk közösségben is érvényre juttatni helyszükségeiteinket.

Vegyük észre, hogy azok, akik magabiztosabbak, vagy egy magasabb társadalmi osztályhoz tartoznak, sokkal több helyet vívnak ki maguknak a karjukkal, mint az, aki kevésbé magabiztos, vagy alacsonyabb sorból származik. Egy domináns férfi például amikor kinyújtott karját egy üres szék támlán pihenteti, vagy amikor az első randevú alkalmával magabiztosan átöleli a partnerét, mintha az csak egy tárgy lenne, azt kívánja a többiek tudtára adni, hogy ez itt az ő felségterülete. Ugyanez igaz az „asztali” etiketre is, vagyis egy magasabb társadalmi osztályhoz tartozó egyén sokkal több helyet igényel magának, mikor egy asztalnál helyet foglal, karjait széttárja, személyes holmijait (a táskáját, a tárcáját, az újságját) pedig szétteríti.

Ha újonnan kerültünk egy vállalatához, figyeljük meg azokat, akik személyes tartozékaikkal (a notebookjukkal vagy a naptárjukkal), illetve karmozdulataikkal sokkal nagyobb helyet követelnek maguknak, mint a legtöbb ember. A tárgyalóasztal feletti területi dominancia úgyszintén a rang és a hatalom megnyilvánulásainak eszköze lehet. Érdemes nyitott szemmel járni, és jól megjegyezni ezt a non-verbális magatartásformát, valahányszor mások valós vagy vélt státusát igyekszünk megfejteni. A fentiekkel ellentétben az is előfordulhat, hogy valaki csípőre szorított könyökkel, és kezét a két lába közé dugva ücsörög a tárgyalóasztalnál, ez a testtartás azonban gyengeségről és önbizalomhiányról árulkodik.

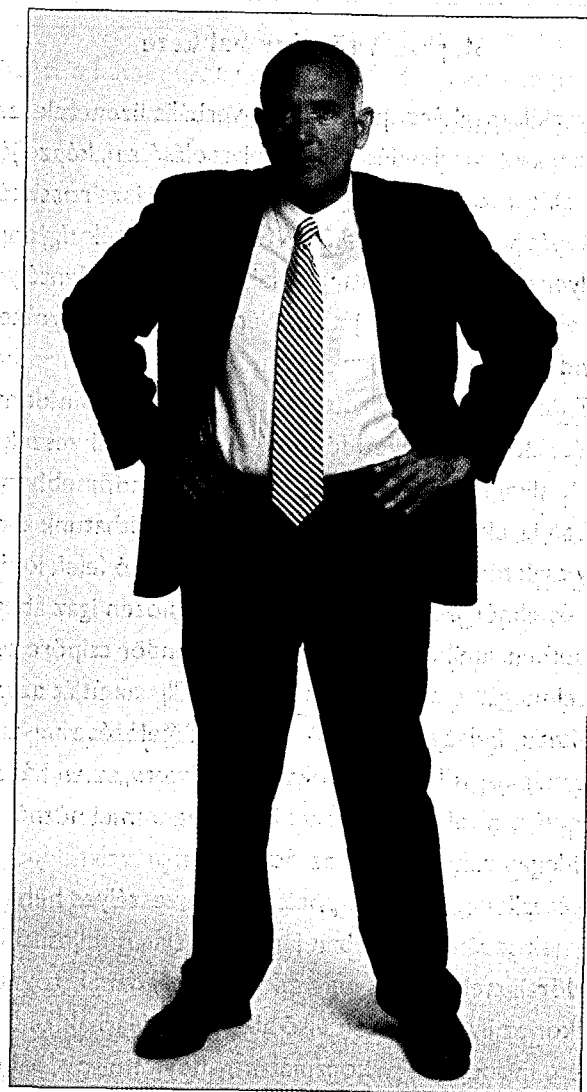
Csípőre tett kezek

Az egyik legáltalánosabb viselkedésforma a területi dominancia és a hatalom éreztetésének kifejezésére, mikor csípőre tesszük a kezünket. Olyan nonverbális megnyilvánulás ez, melynek során mindkét karunkat v alakban az oldalunkhoz emeljük, és kifordított hüvelykujjal megtámasztjuk a csípőnket. Figyeljük meg a rendőröket vagy a katonákat beszélgetés közben.

Szinte állandóan csípőre tett kézzel állnak meg egymással szemben. Úgy látszik, ezt jól megtanulták a kiképzésen, bár a magánéletben egyáltalán nem mutat jól. Azoknak a hivatásos katonáknak, akik üzleti pályára lépnek, tanácsos a megjelenésükön puhítani, nehogy egy hatalmával visszaélő ember benyomását keltsék (lásd: 40. ábra). Ha igyekszünk csökkenteni azoknak a pillanatoknak a számát, amikor csípőre tett kézzel állunk, szinte játszva enyhíthetjük kiállásunk katonás fegyelmét, ami civil szemmel nézve feszengést vált ki az emberekből (lásd: 31. példa).

A nők esetében a csípőre tett kéz speciális pozitúra. A vezető beosztású nőknek mindig azt tanítom, hogy a csípőre tett kéz, ami ebben az esetben határozott nonverbális üzenetet hordoz, nagyban segít nekik, ha az ellentétes nemmel kell konfrontálódniuk a tárgyalóteremben.

Ugyanez bárki számára hatásos eszköz lehet, főleg, ha nőnemű az illető, mivel azt hivatott demonstrálni, hogy akkor sem tágitunk, továbbra is magabiztosak vagyunk, és nem hagyjuk, hogy kikezddjenek minket. Számos fiatal nő helyezkedik el úgy egy-egy munkahelyen, hogy kénytelen elviselni férfi kollégái nonverbális terrorizálását, illetve, mint



40. ábra. A csípőre tett kezek a területi dominancia egyik leglátványosabb jelei közé tartoznak, de a birtokjog éreztetésén felül azt is üzenhetik, hogy valakinek a hozzáállásával komoly gondok vannak

31. példa: **A törvény bal keze**

Azok, akik megkérdőjelezik a nonverbális üzenetek szerepét mások viselkedésének befolyásolásában, képzeljék csak el, mi történik, amikor egy rendőrtiszt rosszkor teszi csípőre a kezét. Vannak olyan helyzetek ugyanis, amelyekben ezzel a testtartással nemcsak a tekintélyét ássa alá, hanem még saját testi épségét is veszélyezteti a rend őre.

Tudat alatt a csípőre tett kéz a hatalom és a dominancia, illetve a területi fölény jele. Ha családi veszekedések alkalmával azt látjuk, hogy egy rendőr ebben a pózban igyekszik rendet tenni, joggal számíthatunk arra, hogy csak még inkább felborzolja a vitatkozó felek kedélyét, és elmérgesíti a helyzetet. Ez különösen igaz abban az esetben, amikor az imént említett rendőr csípőre tett kézzel megáll a bejárati ajtóban, és elállja az útját az ott lakóknak. Felségterületünk megkérdőjelezése ugyanis csak még nagyobb indulatokat szít, hiszen „az én házam az én váram” alapon mindenki rossz szemmel nézné, ha egy idegen rendezkedne az otthonában.

Létezik egy hasonló, potenciálisan veszélyes helyzet, melynek során a korábban járőrszolgálatot teljesítő ifjú rendőrtisztek kettős ügynökként dolgoznak tovább. Amikor az ilyen újoncok első alkalommal járnak kint te-repen, mondjuk egy kocsmában, ahová megpróbálnak beférkőzni, gyakran előfordul, hogy csípőre tett kézzel ácsorognak. Bár ezt a mozdulatot már megszokták, mégsem jogosítja fel őket semmi és senki arra, hogy idegenek

között a hatalmukat és területi fölényüket fitogtassák. Ez esetben óvatlanul elárulják, hogy rendőrtisztek, és csak azért jöttek, mert szagot fogtak. Számos bűnözővel készített interjúból kiderül, hogy pontosan ezek a kar-mozdulatok azok, amelyekre felfigyelve képesek lefűlelni a civilbe öltözött rendőröket.

A törvény és a rend képviselőitől eltekintve az átlag-embernél ritkán fordul elő, hogy csípőre tett kézzel áll. A rendőrtisztek és a szupervizorok kiképzése során sem szabad ezt elfelejteni, és a frissen végzett ügynököknek is csak azt tanácsolhatom, hogy feltétlenül szokjanak le erről a testtartásról, ha nem akarják elárulni magukat, és veszélybe sodorni a saját életüket.

ahogyan azt a csípőre tett kezekből kiindulva már megjegyeztük, abszolút dominanciájuk jelét (lásd: 41. ábra).

Ha képesek vagyunk, főleg nőként, utánozni vagy elsőként bevetni ezt a viselkedésformát, ha másképp nem megy, könnyebben érvényt szerzünk akaratainknak. A csípőre tett kéz mint a területi dominancia kimutatásának eszköze egyértelműen tudatja a külvilággal, hogy „valami nem stimmel”, „nem vagyunk jó hangulatban” vagy épp „ragaszkodunk pozíciónkhoz” (Morris, 1985, 195).

Van egy másik előfordulási formája is a csípőre tett kéz-nek (melynek eredeti formájában a hüvelykujjak hátranéz-nek). Ebben a másik változatban a kezek ugyanúgy a csípőt támasztják, a hüvelykujjak azonban előrenéznek (lásd: 41. és 42. ábra). Ez azokra jellemző a leginkább, akik magyarázatot

várnak valamire, ugyanakkor aggódnak is. Elképzelhető, hogy ebből a kéztartásból (előrenéző hüvelykujjal) indítanak, hogy felmérjék a helyzetet, majd átváltanak hüvelykuj-



41. ábra. A nők ritkábban állnak csípőre tett kézzel, mint a férfiak. Figyeljük meg a hüvelykujjak tartását ezen a fényképen!

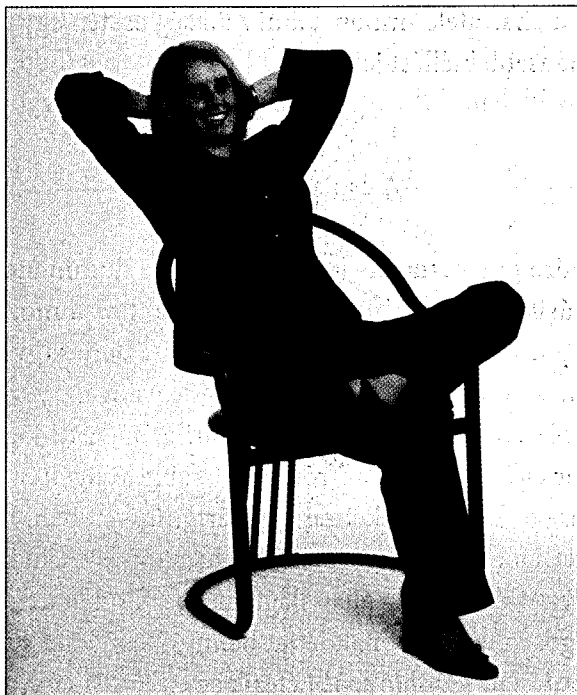


42. ábra. Ezen a fényképen a kezek a csípőn nyugszanak, a hüvelykujjak azonban előre-néznek. Az előző fotóhoz képest – ahol a hüvelykujjak hátrafelé állnak, és azt jelzik, hogy gondok vannak valakinek a hozzáállásával – itt inkább csak kérdőre vonásról beszélhetünk, hatalomfitogtatásról nem

jukkal a „hátrafelé” módba, ami szükség esetén egy sokkal dominánsabb kiállást jelent.

A csuklyaeffektus

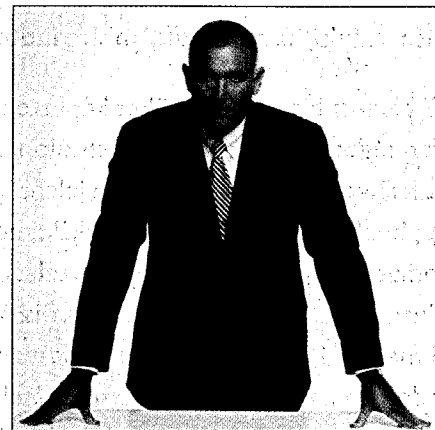
A csípőre tett kéztartás mellett a területi dominanciának egy másik megnyilvánulási formája lehet az a mozdulat, amelynek során adott személy, főleg, ha üzleti tárgyaláson vagy más ücsörgéssel járó társas rendezvényen vesz részt, hátradől és összekulcsolja a kezét a tarkóján (lásd: 43. ábra). Egyszer egy kulturális antropológussal beszélgettem erről a jelenségről, és mindketten egyetértettünk abban, hogy a kobrák csuklyája a dominancia és a hatalom jeleként hasonló szerepet játszhat az állatvilágban. Ez a csuklyaeffektus a valóságosnál nagyobbnak láttat bennünket, és azt sugallja, hogy a „miénk a döntő szó”. Létezik egy hierarchia is, amelynek a keretein belül a dominancia kimutatása érvényesülhet. Egy irodavezető például nyugodtan ücsöröghet tarkóra kulcsolt kézzel egészen addig, amíg be nem lép a felettese, és el nem kezdődik az értekezlet. Abban a pillanatban ugyanis az irodavezető területi fölénye megszűnik. Területet csak az követelhet magának, aki hozzánk képest magasabb szinten áll, és felettünk is rendelkezik. Tehát csakis a főnök jogosult rá, hogy effajta viselkedést produkáljon, miközben mindenki másnak illik letennie a kezét az asztalra, tiszteletből mindenképp.



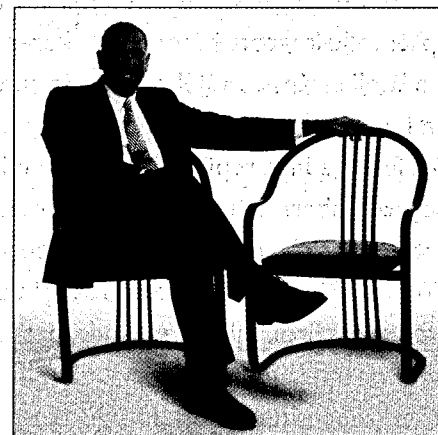
43. ábra. A tarkóra kulcsolt kezek látványa komfort-érzetről és dominanciáról tanúskodik. Egy munkahe-lyi értekezlet során ez rendszerint a rangidős kollé-gának fenntartott póz: ő az, aki „felveheti a csuklyát”

A domináns testtartások

Gyakran előfordul, hogy valaki a karmozdulataival próbál meggyőzni minket, ugyanakkor egyre nagyobb teret köve-tel magának. Az olyan interakciók során, ahol két ember valamilyen téma kapcsán összekülönbözik, még inkább jel-lemző az ilyesmi. Emlékszem, a közelmúltban New Yorkban kellett töltenem egy éjszakát, a szállodai recepciónál odaállt



44. ábra. A szétálló ujjak megtámasztása egy adott felületen a területi dominan-ciának, a magabiztosságnak és a maga-sabb hatalomnak az egyik leglátványo-sabb és legjelentősebb megnyilvánulása



45. ábra. Ha karunkat kinyújtva pihen-tetjük a szék támláján, azt üzenjük a külvilágnak, hogy magabiztosak vagyunk, és semmi sem feszélyez minket

32. példa: **Ha valaki hadonászik, jobb riadót fújni**

Jó pár évvel ezelőtt biztonsági öröket képeztem ki amerikai légitársaságok számára a tengerentúlon. Az egyik alkalmazott felhívta a figyelmemet arra a jelenségre, hogy a beszálló pultnál ülők gyakran abból tudják, melyik utas lesz problémás, hogy melyikük milyen szélesre tárja a karját, amikor sorra kerül a pultnál. Azóta is próbálom tetten érni másoknál ezt a viselkedést, sőt már számtalanszor módomban állt közről is szemrevételezni.

Épp egy reptéren várakoztam (a változatosság kedvéért), amikor azt hallom, hogy az új szabályzat szerint az egyik utasnak pótdíjat kell fizetnie poggyásztúlsúly miatt. Abban a pillanatban, ahogy meghallotta, az illető olyan szélesre tárta a karját, hogy kénytelen volt csípőből is előredőlni. Ezek után szóváltás következett, melynek során a reptéri alkalmazott hátralépett, keresztbe tette a kezét a mellkasán, és tájékoztatta az utast, hogy amennyiben nem hajlandó lecsillapodni és együttműködni, nem fogja felengedni a repülőgépre. Nem mindennap történik meg az emberrel, hogy egyszerre két klasszikus karmozdulatot is megfigyelhet, de esetünkben véletlenül pont így adódott. Vicces, de testbeszéd alapján a két ember olyan volt messziről, mintha szkanderoztak volna.

mellém egy vendég, aki mindkét karját az oldalához szorítva valamilyen szívességre akarta megkérni a recepcióst. Amikor a szállodai alkalmazott nemet mondott, a vendég követelőzni kezdett, végtagjainak mozgása megváltozott: a

karját egyre szélesebbre tárta, és egyre több helyet követelt magának, miközben a hangja is ingerültebb lett. A szélesre tárt karok a limbikus rendszer válaszütemét közvetítik, ha valaki érvényre akarja juttatni fölényét, vagy alá kívánja támasztani álláspontját (lásd: 44. ábra). Általános szabály, hogy aki gyenge, az behúzza a felső végtagjait, aki pedig erős, hatalmas vagy erőszakos, szélesre tárja, és nagyobb teret kíván kivívni magának (lásd: 32. példa).

Az az előadó, aki az üzleti megbeszéléseken jelentősebb teret kap (és fenntartja mások figyelmét), valószínűleg magabiztosabban mozog a napirenden lévő témában (lásd: 45. ábra). A szélesre tárt karok limbikus eredetüknél fogva félreérthetetlen nonverbális üzenetet hordoznak, és azt hirdetik: „Nézd, én magabiztos vagyok!”

Figyeljük meg, hogyan reagálnak az emberek ellenkező esetben, és hogy valahányszor szétvetett kézzel vagy lábbal ücsörögnek, milyen gyorsan visszahúzzák végtagjaikat, ha egy kellemetlen kérdést intézünk hozzájuk (lásd: 33. példa).

A karok viselkedésformái udvarlás közben

Udvarlás közben általában a férfi az első, aki átkarolja a partnerét, főleg, ha azt érzi, hogy le akarják csapni a kezéről a csaját. Más esetben észrevétlenül a partnere mögé rejtje a karjait, és direkt úgy ül, hogy senki sem tud behatolni az általa elfoglalt területre. Az udvarlás szertartásainak megfigyelése rendkívül tanulságos és mulatságos elfoglaltság, főleg, amikor azt látjuk, hogy a férfi tudat alatt egyszerre cserkészi be a nőt és a terepet.

33. példa: A kommandós, aki üres kézzel tette le a fegyvert

Évekkel ezelőtt azt a megbízást kaptam, hogy vegyek részt egy kommandós bevetésen, amelyre a floridai Lakelandben került volna sor. Miközben az akció szervezője elmagyarázta az operatív művelet időzítését, először úgy festett, mint aki minden apró részletet kigondolt. A karjait kétoldalt egy-egy székre támasztotta, és magabiztosan ismertette a letartóztatási akció tervezett fázisait. Ekkor valaki hirtelen azt kérdezte: „És mi lesz a lakelandi helyszínelőkkel? Valaki legalább értesítette őket?”

Az akció szervezője abban a pillanatban visszahúzta felső végtagjait, és tenyérrel befelé, mélyen a két combja közé rejtette őket.

Jelentős változás állt be tehát a területi dominancia kimutatásának szándékában. Valaki, aki először egy hatalmas tér felett diszponált, most hirtelen úgy összement, mintha ott sem lett volna, csak azért, mert nem tette meg a szükséges előkészületeket. A magabiztossága egyik percről a másikra kámforrá vált.

Felettebb szemléletes példa ez arra, hogy a viselkedésünk milyen gyorsan képes követni hangulatváltozásainkat, illetve mekkora mértékben függ az önbizalmunktól és az aktuális gondolatainktól. Nonverbális jeleink ilyenkor valós időben jelentkeznek, és azonnali információátadásba kezdenek. Amikor magabiztosak vagyunk, eltehenkedünk, a bizonytalanságérzet hatására viszont behúzzuk fülünket-farkunkat.

A másik, amit a felső végtagok szerepével kapcsolatban az udvarlási szokásokban érdemes vizsgálni, hogy a párok mennyire közelednek (vagy mennyire nem) egymáshoz a karjukkal, amikor egy asztalnál ülnek. Karunkban számos érzéki receptor található, ezért a felső végtagok érintésével örömet is okozhatunk.

Még a karszörzet végigsimítása vagy a kar érintése ruhaneműn keresztül is képes ingerelni idegvégződéseinket. Ezért aztán valahányszor valaki más közelébe tesszük a karunk, a limbikus rendszer nyíltan kimutatja komfortérzetünket, és jelzi másoknak, hogy megérinthetnek minket. A dolog árnyoldala abban rejlik, hogy ugyanígy el is tudunk húzódni attól, akivel megromlott a kapcsolatunk, vagy akinek a társasága (legyen az egy udvarló vagy egy vadidegen) feszélyez minket.

A karok ékszerei és díszítőelemei

A kardíszek és ékszerek a világon szinte mindenütt a vagyon jelzik. Számos közel-keleti országban a nők még ma is aranygyűrűkön és a magukra aggatott karpereceken keresztül mutatják, hogy mennyire gazdagok, és melyik társadalmi osztályba tartoznak. A férfiak általában méregdrága karórát hordanak társadalmi-gazdasági státusuk vagy anyagi jólétük jeleként. Az 1980-as években óriási divattá vált a Rolex márkájú karóra Miamiben. Igazi státusszimbólumnak számított, és a drogkereskedőktől az újjgazdagokig, kivétel nélkül mindenki ilyet hordott.

Vannak persze másfajta társadalmi jellegű üzenetek is, például egy ember személyes vagy szakmai múltjával kapcsolatban, melyek különféle formában ugyanúgy megjelenhetnek a felső végtagokon. Azok, akik az építőiparban dolgoznak, hivatásos sportolók vagy katonák, nemegyszer magukon viselik foglalkozásukból eredő forradásaikat vagy sebeiket, vagy olyan egyenruhát hordanak, amelynek az ujján vagy a vállán embléma látható. A felsőtestünkhöz hasonlóan a karunk is működhet reklámfelületként, és hirdetheti személyiségünk jegyeit. Figyeljük meg, hány ember tetováltatja a karját, és hány izompacsirta húz feszes trikót, és vállalja büszkén, hogy a muszklijai kilátszanak.

Az emberi karok alapos szemügyre vétele néha rendkívül sokat elárul mások életstílusáról a rutinos megfigyelő számára: egy finom fogású, manikűrözött kéz és a kültéri munkások napbarnított és apró sebekkel borított lapátkeze egész másról árulkodik.

A börtönviseltek vagy a sorkatonák maradandó nyomot hagyó sebei vagy tetoválásai őrzik tapasztalataikat és emlékeiket. Azok pedig, akik gyűlöletet éreznek egy bizonyos embercsoport vagy egyén iránt, gyakran vésik vagy tetováltatják karjukra gyűlöletük tárgyának nevét vagy jelét. Ugyanakkor az intravénás kábítószer-élvezők könyök-hajlatában tűnyomokat fedezünk fel. Léteznek olyanok is, akik szándékos sebeket és vágásokat ejtenek a testükön, mert mondjuk egy pszichikai rendellenesség miatt ön- és közveszélyesek (American Psychological Association, 2000, 706–707).

Különös tekintettel a tetoválásokra, az ilyen és ehhez hasonló díszítőelemek a testen egyre népszerűbbek lettek

az elmúlt tizenöt évben, és főleg az úgynevezett „modern” társadalmakban.

Viszont tudni kell, hogy ugyanezek a díszítőelemek mintegy tizenháromezer éve megtalálhatók az emberi civilizáció dekorációs eszköztárában. Mivel a tetoválás manapság is a testünk reklámjelei közé tartozik, érdemes alaposabban megvizsgálni.

A tetoválás elterjedésének legfrissebb hullámával egy időben részt vettem egy bírónak készülő joghallgatókat tesztelő felmérésben, melynek részeként kitértünk arra is, milyen benyomást kelt az a tanú vagy vádlott, aki tetoválást visel. A teszteket többször is megismételtük különféle csoportok körében, férfiakkal, nőkkel egyaránt, és kiderült, hogy az összes bíró alantasnak, éretlen, illetlen magatartásra utaló viseletnek és/vagy jelzésnek tekinti a tetoválást, és általában taszítónak találja.

A diákjaimnak azt szoktam tanácsolni, hogy ha van rajtuk tetoválás, érdemes elrejtetniük, főleg, ha az élelmiszeriparban vagy az egészségügyben akarnak munkát találni. A hírességeknek persze nem árt a tetoválás, de munka közben még ők is el szokták fedni testékeiket. Összefoglalásképpen a legtöbb tanulmányból az derül ki, hogy az emberek nagy általánosságban nem szeretik a tetoválást. Ez persze lehet, hogy változni fog, de egyelőre, ha pozitív irányban akarjuk befolyásolni a körülöttünk lévőket, jobb, ha nem kérkedünk vele.

A karok a szeretet közvetítőcsatornái

Minden gyereknek szüksége van szerető ölelésekre ahhoz, hogy biztonságban és törődésben nőhessen fel, de sokszor egy felnőttnek is jólesik, ha átölelik. Én szeretem csak úgy megölelni az embereket, mert úgy vélem, így sokkal hatékonyabban ki tudom fejezni törődésemet és szeretetemet, mint ha szavakkal tenném ugyanezt. Sajnálom azokat, akik nem szoktak ölelkezni, nem tudják, mit vesztenek.

Mindazonáltal bármennyire is hatásos lehet egy ölelés, ha szívességet kérünk, vagy mások szeretetét igyekszünk kivívni; van, aki az intim szféra megsértésének tekinti ezt a gesztust. Manapság, amikor olyan jogállamban élünk, ahol egy ártatlan ölelés szexuális zaklatásnak minősíthető, az ember jobban teszi, ha kétszer is meggondolja, kit akar átölelni. Mint mindig, ezúttal is interakció közben, mások viselkedésének a megfigyeléséből kell kiindulnunk, ha meg akarunk győződni arról, hogy egy jó kis ölelés az adott körülmények között helyénvaló-e vagy sem.

Mindenesetre ölelés nélkül is képesek vagyunk karunkkal melegséget árasztani; és ezáltal nagyobb eséllyel indulni, vagy jobb színben feltűnni mások előtt. Egy idegen ember közelében úgy is sugározhatunk melegséget, hogy karunkat ellazítjuk, és ha lehet, feltárjuk frontális testrészeinket, illetve jól látható módon felfelé fordítjuk a tenyerünket. Ily módon egyértelműen azt az üzenetet közvetítjük a kérdéses idegen limbikus rendszerének, hogy „szia, nem akarlak bántani”. Az illető ezek után azonnal megnyugszik, és gördülékenyebben reagál minden további interakciós kísérletre. Latin-Amerikában az úgynevezett *abrazo* (rövid ölelkezés)

gesztusa főleg a férfiak körében figyelhető meg. Ezzel azt akarják csupán kifejezni, hogy kedvelik a másikat. Abrazo közben a két mellkas összeér, a kezek pedig a másik háta mögött összekulcsolódnak.

Sajnálatos módon a saját ismerőseim között is ismerek számos olyan embert, aki nem hajlandó egy másik férfit megölelni. Sok amerikai üzletembert láttam már, aki Latin-Amerikában járva vagy nem kér az abrazóból, vagy ha mégis viszonzná azt, pont úgy fest, mintha az anyósával táncolna. Nekik azt tudom tanácsolni, vegyenek magukon erőt, és tanulják meg, hogy kell rendesen csinálni, mivel az ilyen udvariassági gesztusok az összes kultúrában sokat nyomnak a latban.

Egy tisztességes abrazót sem nehezebb elsajátítani, mint azt, hogy miképp kell rendesen és mindenféle feszélyezettség nélkül kezdet fogni. Ha valaki üzletemberként Latin-Amerikába készül, ridegnek és fennhéjázónak fogják odaát tekinteni, hacsak nem sajátítja el ezt a baráti gesztust. Minden további erőfeszítést félretéve, elég ez az egyszerű kis gesztus, és máris jó szemmel néznek majd rá, illetve azt fogják gondolni róla, hogy a gringó simpático (lásd: 34. példa).

Konklúzióképpen felső végtagjaink

nonverbális jeleivel kapcsolatban

A kar rengeteg olyan információt hordoz, mely hozzásegíthet minket mások szándékainak és érzéseinek a megfigyeléséhez. Személyes tapasztalataim alapján a legjobb, ha valakivel úgy teremtünk fizikai kontaktust, hogy megérintjük a karját

34. példa: **Motozás vagy ölelés**

Évekkel ezelőtt a floridai Tampában, egy kémpér során az ügyvéd beidéztet tanúnak, és mivel zavarba akart hozni, vagy hiteltelennek kívánt feltüntetni, a következő gúnyos kérdést szegezte nekem:

– Mr. Navarro, igaz-e, hogy Ön átölelte védencemet, valahányszor találkozott vele?

Mire én:

– Az nem ölelés volt, doktor úr, hanem abrazo, és az nagy különbség!

Itt egy drámai szünetet tartottam, majd így folytattam:

– Lehetőséget adott számomra, hogy megmotozzam a védencét; hátha felfegyverezte magát, mivel már korábban is részt vett fegyveres bankrablásban.

Az ügyvéd döbbenet elhallgatott, és nem provokált tovább. Mint kiderült, fogalma sem volt arról, hogy védence korábban ilyen súlyos bűncselekmény elkövetője volt.

Érdekes módon a helyi lapok megszelleztették ezt az abrazo-sztorit, mintha Tampa és a közeli Ybor City lakosai (akik zömében latin-amerikaiak) még sosem hallottak volna az abrazóról. Én és a kérdéses ügyvéd, aki azóta szövetségi bíró lett, időközben közeli jó barátok lettünk. Több mint húsz év távlatából még ma is jókat nevetünk ezen a bizonyos „abrazo-incidensen”.

valahol a könyöke és a válla között. Természetesen akkor járunk el a legbölcsebben, ha figyelembe vesszük az adott illető személyes és kulturális beidegződéseit, mielőtt tettekhez folyamodnánk.

Mindazonáltal az általam javasolt rövid érintés rendszert megfelelő és biztonságos alapot teremt bármilyen emberi kontaktus létesítésére, és segít meggyőzni másokat arról, hogy velünk minden rendben. A mediterrán, a dél-amerikai és az arab kultúrákban az érintés a kommunikáció és a társas harmónia elengedhetetlen része. Tehát ne ijedjünk meg, ne hőköljünk vissza, és ne érezzük fenyegetve magunkat, ha valaki utazgatás közben karon ragad minket (feltéve persze, hogy az általam leírt módon teszi). Ezekben az országokban így fejezik ki az emberek azt, hogy „náluk minden oké”.

Az emberi érintés a kommunikáció egyik legmeghittebb mozzanata, sőt annyira fontos, hogy ha két ember nem érintkezik egymással, az azonnali aggodalomra adhat okot, és érdemes elgondolkodniuk azon, mi nem stimmel velük.

verbális viselkedés megfigjtésekor a kéz viselkedésformáinak megértése döntő szerepet játszik, mivel az összes általa véghezvitt mozdulatot tudatosan vagy tudat alatt az agyunk irányítja. Annak ellenére, hogy az ember a több millió éves evolúció során elsajátította a beszédet, az agyunk továbbra is ösztönösen a kezünket használja érzéseink és gondolataink zavartalan kommunikációjához. Így aztán, függetlenül attól, hogy valaki épp beszél-e vagy sem, érdemes megfigyelnünk közelebről is a kézmozdulatait, melyek nonverbális jelgazdagságuk révén segítenek megértenünk a másik szándékait és lelkiállapotát.

Hogyan befolyásolhatják a rólunk alkotott képet kezünk nonverbális jelei és ezek megjelenési formái?

Nem csak mi vonhatunk le mások kézmozdulataiból bizonyos tanúságokat, a saját kézmozdulataink is nagyban befolyásolják mások rólunk alkotott képét. Ennek értelmében mindaz, amit a saját kezünkről már tudunk, mind pedig az, amit mások kezének viselkedésformáiból megtanulunk, nagyot nyom a latban társas interakcióink során. Kezdjük azzal a vizsgálatot, hogy megfigyeljük, hogyan hatnak másokra kézmozdulataink.

A hatékony kézmozdulatok növelik hitelességünket és rábeszélőképességünket

Az emberi agy úgy van programozva, hogy még a legkisebb kéz- vagy ujjmozgásra is képes reagálni. Igazság szerint aránytalanul nagy figyelmet tulajdonítunk a csuklónak, a tenyérnek, az ujjaknak és a kézfejnek az összes többi testrészhez képest (Givens, 2005, 31, 76; Ratey, 2001, 162–165). Evolúciós értelemben mindez korántsem érdektelen. Miközben az emberi faj két lábra állt, és az agyunk egyre nagyobbra nőtt, a kezünk is egyre ügyesebb, egyre kifejezőbb és veszélyesebb lett. Túlélési ösztönünk részévé vált, hogy egymás kézmozdulatait villámgyorsan értékeljük, miközben valószínűsíthető jelentéseiket megállapítjuk, és a rossz szándék – például a kézifegyver használatának – lehetőségét mérlegeljük. Mivel agyunk természetes módon mások kézmozdulataira összpontosít, a sikeres szórakoztatóművészek, mágusok és szónokok mind ezt a jelenséget igyekeznek kihasználni, hogy érdekesebbé tegyék előadásukat, vagy eltereljék a figyelmünket (lásd: 35. példa).

Az emberek pozitívan reagálnak a kifejező kézmozdulatokra. Ha szeretnénk szónoklatainkkal nagyobb hatást elérni, akár otthon, a munkában vagy baráti körben, próbáljunk meg kifejezőbb kézmozdulatokat alkalmazni. Egyesek számára a meggyőző kézmozdulatok természetes módon, maguktól jönnek. Náluk ez adottság, nem szoktak belegondolni, és nem tanulják sehol. Mások viszont kénytelenek gesztusaikra koncentrálni és keményen megdolgozni értük. De függetlenül attól, hogy született szónokok vagyunk-e vagy sem, el kell ismernünk azt a tényt, hogy a

35. példa: **A siker kulcsa egyetlen kézben**

A népszerű szónokok rendszerint energikus kézmozdulatokkal élnek. Sajnálatos módon az egyik legjobb példa, ami eszembe jut olyasvalakivel kapcsolatban, aki a gesztusai kidolgozásával csiszolta kommunikációs képességeit, nem más, mint Adolf Hitler. Az első világháborúban sima közlegény volt, később pedig üdvözlőkártyákat festett. Vékony testalkatával tehát sem olyan előképzettsége vagy színpadi tapasztalata nem volt, amit a tehetséges és hiteles szónokok általában maguk mögött tudhatnak. Hitler magától kezdte a szónoklást gyakorolni, méghozzá tükör előtt. Később le is filmezte magát, miközben a kézmozdulatait gyakorolta, hogy minél drámaibb színezetet kölcsönözzön beszédének. A többi mára már történelem. Volt egy gonosz ember, aki úgy jutott hatalomra, és lett a Harmadik Birodalom vezetője, hogy egyszerűen csak kiaknáta retorikai képességeit. Az archívumokban továbbra is őrzik azokat a megmaradt filmfelvételeket, amelyeken Hitler a kéztartásait gyakorolja. Ezek a tekeresek hitelesen tanúsítják, hogyan fejlődött azzá a szónokká, akit később megismertünk benne, és sajátította el azt a gesztusnyelvet, melynek révén valóságos hipnózisban és teljes kontroll alatt sikerült tartania közönségét.

kezünk bevetésével hatékonyabban érvényre juttathatjuk gondolatainkat.

**Kezünk elrejtése negatív benyomást kelthet
másokban: maradjanak szem előtt!**

Az emberek gyanakvóan néznek ránk, ha beszélünk, de nem látják a kezünket. Ennek tudatában érdemes tehát odafigyelni arra, hogy kezünk mindig legyen elől, valahányszor valakivel szemtől szemben kommunikálunk. Ha valaha is előfordult már velünk társaságban, hogy beszélgetőpartnérünk az asztal alá rejtette a kezét, gondolom, tudjuk, milyen kényelmetlenné válhat ilyenkor egy beszélgetés (lásd: 36. példa). Interakció közben azért kell feltétlenül látnunk mindenki kezét, mert az agyunk számára ez is a kommunikációs folyamat szerves része.

Amikor a kezek nem látszanak, vagy kevésbé kifejezőek, veszünk a testbeszéd által hordozott információ minőségéből és valóságértékéből.

Egy kézfogás ereje

A kézfogás az első – és gyakran az egyetlen – fizikai kontaktus, melyet másokkal létesítünk. A technikánk, vagyis a kézfogás erőssége és időtartama befolyásolja, hogy milyen benyomást keltünk mások üdvözléskor. Mindannyian ismerünk olyanokat, akiknek a kézfogása kellemetlen érzést keltett bennünk az illetővel vagy a helyzettel kapcsolatban.

36. példa: Kísérlet kézi irányítással

Évekkel ezelőtt lefolytattam egy nem hivatalos kísérletet, egyszerre három osztályban, ahol tanítottam. Arra kértem a diákokat, hogy készítsenek interjút egymással. A fele osztálynak meghagytam, hogy a kezük a beszélgetés során maradjon mindvégig az asztal alatt, a többiekkel szemben pedig az volt a kikötésem, hogy a kezüket hagyják elől. Egy negyedóra múlva kiderült, hogy azok, akik az asztal alá rejtették a kezüket, feszélyezettek, visszahúzódnak, sunyinak vagy egyenesen hazugnak tünnek beszélgetőtársaik szemében. Azok viszont, akiknek a két keze mindvégig látható volt, nyitottabb, barátságosabb benyomást keltettek partnereikben, és egyikükről sem feltételezték, hogy a viselkedése megtévesztő. A kísérlet tudományosnak semmiképp nem mondható, viszont annál inkább tanulságos.

Amikor az esküdtszéket teszteljük, folyton az derül ki, hogy a bírának kifejezetten ellenszenves az a védőügyvéd, aki minduntalan a pulpitus mögé áll. Jobban szeretik, ha az ügyvéd keze állandóan látszik, így egyszerűbb a beszédének súlyát megítélni. Ugyanígy ellenérzéseket táplálnak az olyan tanúkkal szemben, akik elrejtik a kézfejüket. A látvány hiánya ugyanis negatív benyomást kelt bennük, és azonnal azt hiszik, a tanú valamit elhallgat, vagy talán még hazudik is.

Jóllehet, a kéz elrejtése önmagában nem minősíthető a megtévesztés eszközének, az esküdtszék meglátása korántsem jelentéktelen, és arra hívja fel a figyelmünket, hogy érdekesebb a kezünket mindig megmutatni.

Né gondoljuk, hogy egy kézfogás nem képes nyomot hagyni másokban. Nagyon is fontos, hogy mit üzen.

A világon mindenütt bevett szokás kézmozdulatokkal üdvözölni másokat, de kultúrája válogatja, hogy ez hol és milyen formában – milyen hosszban, és milyen erővel – történhet meg. Amikor Utahba költöztem, és beiratkoztam a helyi Brigham Young Universityre, a csoporttársaim azonnal megtanították nekem, milyen az, amit ők úgy hívnak, hogy „kézfogás mormon módra”. Amolyan hosszas és erőteljes kézfogás, amit nemcsak az egyetemi diákok, hanem Az Utolsó Napok Szentjeinek Jézus Krisztus Egyháza (vagyis a mormon egyház) tagjai is nagy előszeretettel alkalmaznak.

Az ott töltött évek alatt észrevettem, hogy elsősorban a külföldi diákok egészen megrökönyödnek ezen a túlbuzgó kézrázáson, mivel számos más kultúrában, és főleg Latin-Amerikában a kézfogás általában puha (és sokan inkább a már korábban említett abrazóval élnek helyette).

Mivel a kézfogás rendszerint az első alkalom, amikor két ember egymáshoz ér, kapcsolatuk további kimenetelét tekintve igencsak meghatározó pillanat lehet. Amellett, hogy a legtöbben találkozáskor és üdvözlésre használják, egyes emberek a fölényük érvényre juttatásának lehetőségét látják benne. Az 1980-as években rengeteget cikkeztek arról, hogyan lehet egy kézfogással az irányításunk alá vonni az embereket, ha ki-be csavargatjuk a kézfejünket, és egy percre sem hagyjuk, hogy alul maradjon. Micsoda energiapocsékolás!

Én nem ajánlom senkinek, hogy a kezével zsonglörködjön, bármennyire is dominálni akar, szándékainkkal ugyanis pozitív, nem pedig negatív benyomást kell keltenünk

azokban, akikkel épp összeismerkedünk. Ha ennek ellenére is felül kívánunk kerekedni, semmiképpen se használjuk a kezünket. Nem alkalmas az ilyesmire. A dominancia érvényesítésére léteznek ennél sokkal hatékonyabb és észrevétlenebb taktikák is (az intim szféra megsértése vagy a kitartott szemkontaktus).

Sokszor fogtam már kezét olyanokkal, akik így akartak velem szemben érvényre jutni, és mindannyiszor negatív érzésekkel távoztam. Törekvéseik ellenére sosem éreztem kisebbnek magam, csak feszélyezett lettem. Vannak viszont emberek, akik kézfogás közben szeretik a mutatóujjukkal megérinteni mások csuklójának a belső (elülső) részét. Ha történt már velünk ilyesmi, és nem keltett jó érzés bennünk, ne lepődjünk meg, mert a legtöbb ember ugyanígy szokott reagálni.

Ugyanilyen kellemetlen érzést válthat ki belőlünk, ha valaki „politikuskézfogással” közeledik felénk; vagyis a bal kezével ráfog a másik ember jobbára. Gondolom, a politikusok úgy vélik, hogy két kézzel még barátságosabb színben tüntethetik fel magukat, de elmulasztják figyelembe venni, hogy a legtöbb embert zavarba hozza az ilyesmi. Ismerek olyanokat (főleg férfiakat), akik ragaszkodnak ehhez a kézfogáshoz, végül mégiscsak rossz benyomást keltenek azokban, akikkel összeismerkednek.

Ezek után természetes, hogy az említett kellemetlen kézfogásfajtát egyikünknek sem ajánlottak, hacsak nem akarunk valakit kifejezetten elidegeníteni magunktól.

Bármennyire is furcsának tűnhet egy nyugati ember számára, számos kultúrában szokás a férfiak között is, hogy megfogják egymás kezét. Igen gyakori jelenség például a

muzulmán világban, illetve Ázsiában, és azon belül elsősorban Vietnamban és Laoszban. Az amerikai férfiak gyakran kényelmetlennek érzik megfogni egymás kezét, mivel nálunk az ilyesmi nemigen jellemző a felnőtté válás után, néhány vallási szertartást kivéve.

Valahányszor az FBI Akadémián tanítok, arra szoktam megkérni az újdonsült ügynököket, hogy álljanak fel, és fogjanak egymással kezét. Ezzel még meg is birkóznának, sőt, az sem okoz gondot a számukra, ha hosszasan kell mindezt végrehajtaniuk. Ha viszont azt várom el tőlük, hogy fogják meg egymás kezét, és maradjanak úgy, gúnyos megjegyzések és heves tiltakozások következnek. A feladat teljesítésének már a gondolata is elborzasztja őket, és csak hosszas megfontolás után hajlandóak engedelmeskedni. Ilyenkor mindig arra emlékeztetem az ifjú ügynökjelölteket, hogy olyan emberekkel lesz dolguk, akik sokféle kultúrából jöttek, és nemegyszer úgy adják tudtukra teljes bizalmukat, hogy bizony megfogják a kezünket. Ezt a tényt nekünk, amerikaiaknak, meg kell tanulnunk elfogadni, főleg, ha más ország humán tőkéjével (informátoraival) dolgozunk együtt (lásd: 37. példa).

Számos kultúrában az érintés a pozitív megítélés jele, még a férfiak között is. Ugyanez az Egyesült Államokban nem kimondottan jellemző. A bolgár úriember története remek példa a kulturális különbségekre, miközben jól illusztrálja azt is, hogy mennyire fontos a fizikai kontaktus az emberi faj számára. A társas kapcsolatokban – férfiak vagy nők között, illetve szülő és gyermeke közt vagy szerelmespároknál – a fizikai kontaktus és annak kiértékelése a kapcsolat alakulásának szemszögéből döntő fontosságú.

37. példa: Amikor a megszokások és a hírszerzés kéz a kézben járnak

Amikor áthelyeztek az FBI manhattani irodájába, egy olyan informátorral kellett együtt dolgoznom, aki diszsidált Bulgáriából. Egy idősebb úrról van szó, akivel nemsokára össze is barátkoztam. Emlékszem még arra az estére, amikor áthívott magához teázni, amit később szeretett. A díványon üldögéltünk, ő pedig arról mesélt, hogy mit dolgozott, és milyen élete volt annak idején a vasfüggöny mögött. Miközben beszélt, megfogta a kezem, és el sem engedte még vagy egy félórát. Ahogy a szovjet elnyomásról kezdett mesélni, az az érzésem támadt, hogy ez inkább terápia, mint munkamegbeszélés. Világosan látszott, hogy az öregnek óriási örömet és megnyugvást okoz, ha megfoghatja valakinek a kezét. Ez a magatartás nála a bizalom jelének számított. Sokkal több volt annál, mint egy volt beépített ügynök rutinkihallgatása az FBI-nál. Azáltal, hogy elfogadtam a kezét, sokkal jobban megnyílt, és további hasznos információkkal szolgált. Néha eltűnődöm azon, mennyivel kevesebbet tudtam meg volna tőle akkor, ha elveszem a kezem, csak mert nem merek hozzáérni egy másik férfihoz.

A megromlott vagy kompromisszumokkal terhes kapcsolat egyik legfőbb jele az érintések számának ugrásszerű csökkenése (feltételezve, hogy egyáltalán léteztek érintések). Az összes olyan kapcsolatban, ahol fontos a bizalom, sokkal aktívabb a fizikai érintkezés.

Ha éppen külföldre készülünk, vagy a közeljövőben hasonlókat tervezünk, érdemes előre megismernünk a célország kulturális szokásait, különös tekintettel az üdvözlésekre.

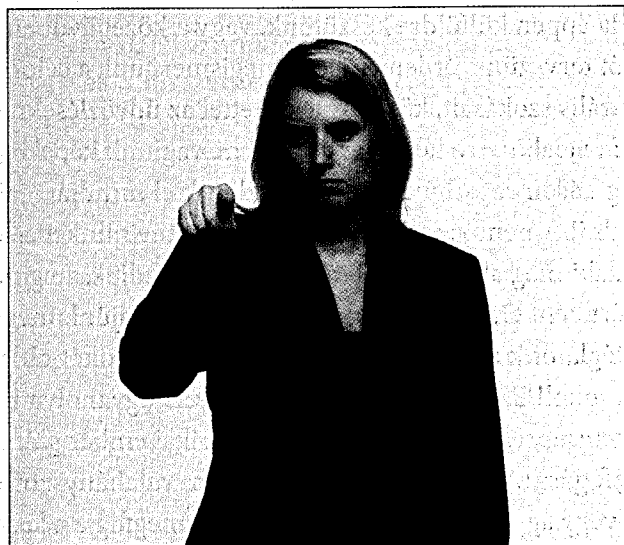
Ha valakinek a kézfogása puha, ne vágjunk képeket, ha pedig karon ragad minket, ne kezdjünk el mindjárt jajveszékeln! Amennyiben a Közel-Keletre vetne minket a sors, és valaki meg akarja fogni a kezünket, engedjük meg neki! Ha férfiként Oroszországban járunk, ne lepődjünk meg, ha vendéglátónk kézfogás helyett az arcunk mindkét oldalán megcsókol! Ezek az üdvözlési szokások is ugyanolyan természetesek, és őszinték, mint egy amerikai ember számára a kézfogás. Megtisztelve érzem magam, valahányszor egy arab vagy egy ázsiai férfi felajánlja, hogy megfogja a kezem, tudom, hogy ez náluk a határtalan tisztelet és a végtelen bizalom jele. Ha elfogadjuk ezeket a kulturális különbségeket, máris tettünk egy lépést az etnikai sokféleség megértése és elfogadása felé.

**Tartózkodjunk az olyan kézmozdulatoktól,
amelyek mások számára sértőek lehetnek**

A legtöbb országban az ujjal mutogatás kifejezetten bántó gesztus. Tanulmányok mutatták ki, hogy az emberek általában nem szeretik, ha ujjal mutogatnak rájuk (lásd: 46. ábra).

Ez a mozdulat az iskolaudvaron és a börtönökben gyakorta a verekedés előjele.

Ha szülőként gyermekeikkel beszélgetünk, ne mutogassunk ujjal rájuk, ha mondjuk azzal a mondattal dorgáljuk



46. ábra. Az ujjal mutogatás talán az egyik legsértőbb kézmozdulat. A világon szinte mindenütt negatív jelentésű.

őket, hogy „tudom, hogy te voltál az!”. A mutogatás ugyanis annyira ellenszenves lehet, hogy szegény gyerek nem képes a hallottakra összpontosítani, és minden erőfeszítésével a kísérőgesztus ellenségeségét igyekszik feldolgozni (lásd: 38. példa).

Az ujjal mutogatás mellett számos más sértő gesztus is létezik, amit a kézfejük és az ujjaink produkálnak. A közismertebbeket, többek közt például a „csőrszájat”, nem is kell kommentálnunk. Gorombaságnak számít mások orra előtt csettintünk az ujjainkkal. Ugyanazzal a gesztussal kivívni mások figyelmét, amivel odahívánk magunkhoz egy kutyát, nem tanácsos. A 2005-ös Michael Jackson-per során az esküdtek például nagyon rossz néven vették, hogy az egyik áldozat édesanyja ujjcsettintéssel reagált az esküdtszékre.

38. példa: Mire jó ez a bökdösődés?

A különféle célcsoportokkal folytatott kutatásokról kiderül, hogy egy ügyésznek érdemes kétszer is megfontolnia, mielőtt mutogatni kezd a vádlottra, főleg a nyitóbeszéde alatt. Különben negatív kép alakul ki róla az esküdtek szemében, mivel azok véleménye szerint az ügyésznek nincs joga mutogatni mindaddig, amíg be nem bizonyította, hogy a vádlott bűnös. Érdemesebb tehát az összes vádlottra nyitott kézzel (tenyérrel felfelé) reflektálni, és csak akkor kezdeni el az ujjal mutogatást, ha már bebizonyosodott az igazunk, és időben már a záróbeszédnél járunk. Bármennyire is banálisnak tűnik a dolog, több tucat „álesküdtel” végzett felmérés kimutatta már, hogy az emberek általában szigorúan ítélik meg az ilyesmit. Ezért aztán az összes ügyésznek azt szoktam tanácsolni, hogy ne nagyon mutogasson az ujaival a tárgyalóteremben.

Viszont az összes többi emberre is ugyanúgy vonatkozik, hogy kerülnie kell a mutogatást. Ez a kézmozdulat egyszerűen nem helyénvaló, sem odahaza a házasársunkkal vagy gyermekeinkkel, sem pedig a munkahelyen a kollégáinkkal szemben.

Azok számára, akiket komolyabban is foglalkoztat a kézmozdulatok jelentése, melegen ajánlom Desmond Morris *Bodytalk: The Meaning of Human Gestures* és Roger E. Axtell *Gesztusok: ajánlott és tiltott testbeszéd-megnyilvánulások a világ minden tájáról* (Gestures: The Do's and Taboos of

Body Language Around the World) című műveit. Ezekből a könyvekből megismerhetjük a gesztusok sokszínű világát, és megtudhatjuk, mennyire kifejezőek az emberi érzelmek tolmácsolására használt kézmozdulatok.

**Ügyeljünk a kezünkre,
ha mások előtt tolláskodunk!**

Ujjainkkal gyakran megigazítjuk a ruházatunkat, a frizuránkat, és méregetjük a testünket, valahányszor fontos számunkra a megjelenésünk. Udvarlás közben például az emberek feltűnően sokat tolláskodnak. Ilyenkor nem csak a saját külsejünkkel vannak elfoglalva, a párukat is ugyanolyan előszeretettel rendezgetik. Meghitt együttlétük során előfordulhat, hogy a nő óvatosan eltávolít egy bolyhot partnere ingujjáról, miközben a férfi kedvese szája széléről gyengéden letöröl egy morzsadarabot. Ugyanezek a viselkedésminták jellemzők az anya-gyermek kapcsolatra, és nemcsak az embernél, hanem más emlősöknél, illetve a madaraknál is a törődés és a meghittség jelei.

Egy kapcsolaton belül az egymás szépítgetésével töltött idő kiváló fokmérője lehet a két ember közötti harmóniának, illetve annak, mennyire bensőséges viszonyt tartanak fent egymással.

Mindezek ellenére az állandó tolláskodás könnyen negatív benyomást is kelthet mások szemében. Az például óriási udvariatlanságnak számít, ha a saját külsőnkkel vagyunk elfoglalva, és látszólag semmi más nem érdekel minket, amikor éppen valaki másra illene fordítanunk a



47. ábra. A külsőnk igazgatása helyénvaló lehet mások jelenlétében is, mindaddig, amíg senki sem beszél hozzánk. Ellenkező esetben a nemtörődomség és az érdektelenség jele.

figyelmünket (lásd: 47. ábra). Az önápolásnak léteznek olyan megnyilvánulásai, amelyek társadalmilag elfogadottabbak, és olyanok is, amelyek kevésbé azok. Egy bolyh eltávolítása a pulóverünkről akár még a buszon is megengedett, a körömvágás viszont mindenkinek a magánügye. Minde mellett, ami az egyik kultúrában társadalmilag még elfogadható, az egy másikban már nem az. Továbbá nem ajánlott bárkinek a külsejét igazgatni mindaddig, amíg nem elég meghitt a kapcsolatunk ahhoz, hogy ez a magatartás a részünkről indokolható legyen.

A kéz fizikai megjelenésformái

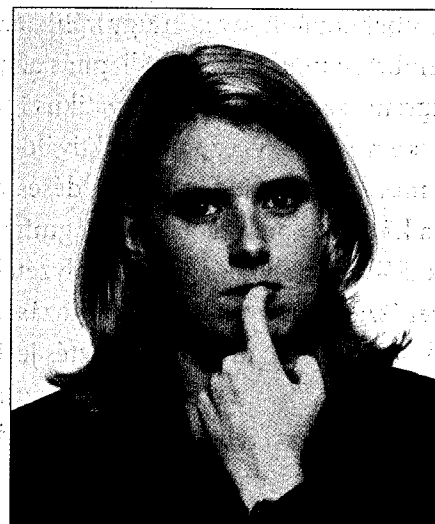
Néha elég, ha ránézünk mások kezére, és máris meg tudjuk állapítani, milyen típusú munkát végeznek, vagy milyen tevékenységet folytatnak. Azoknak, akik fizikai munkát végeznek, általában látványra is érdes és bütykös a kezük. Ha valakin apró sebeket, karcolásnyomokat látunk, lehet, hogy a mezőgazdaságban dolgozik, vagy hivatásos sportoló.

Aki úgy beszél, hogy két oldalához szorítja a kezét, és az ujjait behajlítja, elképzelhető, hogy korábban a hadseregben szolgált. Azoknak a zenészeknek, akik gitáron játszanak, rendszerint bőrkeményedés alakul ki az összes ujjbegyén, de vagy csak a bal, vagy csak a jobb kezén.

A kezünkben az is kiderül, mennyire törődünk magunkkal, és mennyiben élünk a társadalmi konvenciók szerint. Egy kéz ugyanis lehet jól ápolt vagy mocskos. Egy köröm manikűrözött vagy lerágott. A hosszú körmök egy férfinál furcsának vagy nőiesnek tetszhetnek, míg a körömrágásban a legtöbb ember egyértelműen az idegesség vagy a fenyegetettség jelét véli felfedezni (lásd: 48. ábra). Mivel az agy szinte állandóan szemmel tartja a kezét, érdemes különös figyelmet fordítanunk a kézápolásra, mert normális esetben mások is ugyanígy cselekszenek.

A tenyérizzadással meg kell tudni birkózni!

Senki sem szeret kézfogás közben nedves tenyérbe nyúlni, ezért azt tanácsolom azoknak, akinek ismerkedéskor izzadni szokott a kezük (főleg, ha számukra fontos emberekkel,



48. ábra. A körömrágás általában az idegesség vagy a fenyegetettség jele

egy potenciális munkaadóval, leendő házastársuk családjával vagy támogatókkal találkoznak), hogy töröljék le az izzadságot, mielőtt kezet fognak.

Nemcsak akkor izzadhat a tenyerünk, ha melegünk van, hanem akkor is, ha izgulunk vagy stresszhelyzetbe kerülünk. Ha olyasvalakivel lépünk kapcsolatba, akinek izzad a keze, biztosra vehetjük, hogy az illető stressz alatt áll (az izzadást ugyanis az okozza, hogy a limbikus rendszert inger éri). Ilyenkor használjuk ki a lehetőséget, és vágódjunk be nála azzal, hogy tolakodás nélkül mindent megteszünk a megnyugtató érdekében. Azáltal, hogy könnyíteni próbálunk a lelkén, ha valami bántja, a lehető legjobb úton járunk afelé, hogy kettőnk interakciója őszintébb, hatékonyabb és sikeres legyen.

Vannak emberek, akik tévesen úgy vélik, az izzadt tenyér hazug emberre utal. Ez a megállapítás azonban nem helytálló. Idegrendszerünkben (a szimpatikus idegrendszeren belül) ugyanazok az agyközpontok aktiválódnak a megdermedéses, megfutamodásos és megküzdéses válaszreakciók kiváltása közben, amelyek az izzadságmirigyeket is szabályozzák. Mivel az olyan egyszerű helyzetek is kiválthatják a tenyér izzadását, mint a bemutatkozás, ezt a jelenséget semmiképp sem szabad a megtévesztés jelének tekintenünk. A népességnek hozzávetőleg mintegy 5 százaléka szenved krónikus izzadásban (vagyis hyperhidrózisban), aminek a hatására a kezük is sokkal izzadékonyabb lesz (Collett, 2003, 11). Az izzadt tenyér nem azt jelzi, hogy meg akarnak téveszteni bennünket, hanem azt, hogy valaki stressz alatt áll, vagy egyes esetekben génhibára utal. Ne akarjunk elhamarkodott következtetéseket levonni abból, ha valakinek izzadt a keze! Annak ellenére, hogy bizonyos források szerint az ember hazudik ilyenkor, ez akkor sem igaz.

A kéz nonverbális jeleinek megfigyeltése

Mind ez idáig azt vizsgáltuk, hogy kezünk viselkedése és megjelenése hogyan befolyásolja mások rólunk alkotott értékítéletét. Most pedig nézzük meg azokat a nonverbális kézjeleket, melyeknek a segítségével kitalálhatjuk mások gondolatait és érzéseit.

Először is lenné néhány általános megjegyzésem azzal kapcsolatban, hogyan képes felfedni a kezünk bármiféle

információt, majd pedig kitérek egypár konkrét kézmozdulatra, mely magabiztosságról, illetve bizonytalanságról árulkodik, és hasznosnak bizonyulhat ismerkedés közben mások megértésében.

A nyugtalan kezek fontos

üzenetet közvetítenek

Azokat az izmokat, amelyek a kezünket és az ujjainkat irányítják, precíz és kifinomult mozdulatokra kalibrálták. Amikor a limbikus rendszert inger éri, és stresszes állapotba kerülünk vagy felidegesítjük magunkat, a neurotranszmitterek túltöltődnek, és az olyan hormonok, mint például az adrenalin (epinefrin) kontrollálhatatlan remegést váltanak ki a kezünkben. Szintén remegni kezdünk, ha olyan dolgot látunk, hallunk vagy találunk ki, ami negatív következményeket vonhat maga után. Máskülönbén bármelyik kézbe vett tárgy ugyanilyen remegést válthat ki belőlünk, mintegy azt üzenve a külvilágnak, hogy „én most frászban vagyok!” (lásd: 39. példa). Ezt a remegést azokon lehet a legjobban megfigyelni, akik épp egy hosszúkás tárgyat, mondjuk egy ceruzát, egy cigarettát vagy egy nagy felületű, de pehelysúlyú dolgot, például egy papírlapot tartanak a kezükben. Ez a tárgy azonnal remegni kezd, amint a stresszt előidéző kijelentés elhangzik, vagy ilyen esemény bekövetkezik.

Pozitív érzések hatalmában is elfoghat minket a remegés, például egy nyertes lottószelvény birtokában, vagy ha pókerezés közben nyerő leosztásunk van. Az izgatottság hatására a kezünk mindannyiszor remegni kezd, néha

39. példa: **Nem zörög a haraszt, ha a szél nem fújja**

Egy kémhistória kapcsán folytatott nyomozás során kihallgattam valakit, aki az ügy szempontjából érdekesnek bizonyult. Miközben figyeltem őt, dohányzott. Fogalmam sem volt arról, hogy köze lehet az ügghöz, szemtanúk nem voltak, és jelentősebb nyom sem maradt, amin elindulhattunk volna. A kihallgatás során számos olyan nevet megemlítettem, amelyik az FBI és – ez esetben – a hadserg szempontjából is sokat nyomott a latban. Valahányszor egy Conrad nevű illető került szóba, a férfi kezében a cigaretta úgy megugrott, mint egy tű a lemezjátszón. Mivel ki akartam deríteni, hogy ez csak egy véletlenszerű reakció nála vagy esetleg valami sokkal fontosabb, felsoroltam még egypár nevet, és vártam a reakciót. Nem reagált egyikre sem. Viszont négy különböző alkalommal hangzott el a számból Conrad neve, és a kihallgatott személy cigarettája mindannyiszor megremegett. Számomra ez bőven elég volt annak a bebizonyítására, hogy az illető és Conrad kapcsolata sokkal szorosabb, mint gondoltuk volna. A remegő cigaretta csupán egy fenyegető szóra adott limbikus válaszreakció volt nála. Emellett jelezte, hogy emberünk fenyegetve érzi magát a Conrad név felfedésének gondolatára. Ezek szerint tudomása volt valami szörnyűségről, vagy pedig közvetlenül részt vett a bűncselekményben.

Az első kihallgatás során még nem tudhattam, hogy részt vett-e vagy sem a bűncselekményben, mivel igazából akkor még nem ismertem az ügy részleteit. Az

egyetlen dolog, ami a nyomozás és a kihallgatás folytatására sarkallt minket, hogy a kihallgatott személy remegő kézzel reagált egy bizonyos névre. Ha nem tette volna, lehet, hogy megússza az igazságszolgáltatást. De végül, egy évig tartó kihallgatássorozat után bevallotta, hogy Conraddal együtt részt vett a kémkedésben, beismerte tehát minden bűnét.

akarataink ellenére is. Ezt a jelenséget szintén a limbikus rendszer okozza.

Azoknak a szülőknek, házastársaknak vagy családtagoknak, akik a reptéri kijáratnál izgatottan várják a hazatérő katonákat, nemegyszer remeg a kezük az izgatottságtól. Előfordulhat persze, hogy megpróbálják visszafogni magukat, és valaki más kezébe kapaszkodnak, kezeiket az ingujjuk alá rejtik, vagy összezárt tenyerüket a mellkasukhoz szorítják. Régi videofelvételeken még ma is látható, hogy amikor a Beatles első alkalommal járt az USA-ban, tinilányok ezrei várták a zenekart a reptéren, izgatottságtól remegő kezüket tördelve.

Először is azt kell meghatároznunk, hogy a kézremegést öröm vagy félelem váltotta ki, azáltal, hogy tüzetesen megvizsgáljuk az esemény beálltának körülményeit. Amennyiben a kézremegés nyugtató jellegű tettekkel – tarkóérintéssel vagy ajakpréssel – párosul, valószínűbbnek tartom, hogy a remegést inkább stressz (valami negatív) és nem pozitív dolog váltotta ki.

Érdemes megjegyeznünk, hogy a kézremegés csak akkor számít nonverbális jelnek, ha mint viselkedésforma a szoká-

sos kézmozdulatoktól eltér. Ha valakinek állandóan remeg a keze, mert mondjuk koffeinfüggő, kábítószer-fogyasztó vagy alkoholist, a szüntelen vibrálás – bár sokat elárul róla – ugyanúgy részévé válik az illető mindennapi, megszokott nonverbális viselkedésének. Ez hasonlóképpen igaz azokra is, akik valamilyen idegrendszeri rendellenességben (például Parkinson-kórban) szenvednek. A kézremegés érzelmi állapotuk tekintetében nem lehet mérvadó. Az ilyen betegeknél előfordulhat, hogy egy pillanatra hirtelen abbahagyják a remegést. Ez azt jelzi, hogy tudatosan igyekeznek mélyebben összpontosítani az elhangzottakra (Murray, 2007). Ne feledjük a nonverbális viselkedésnél mindig az állapotváltozás kap nagyobb jelentőséget.

Általános szabály, hogy azt a testremegést kell alaposabban megvizsgálnunk, amelyik hirtelen indul be, abbamarad, vagy bármilyen módon eltér a megszokott, alapvető viselkedésformáktól. Érdekes ilyenkor megfontolás tárgyává tenni azokat a körülményeket is, amelyek között a remegés bekövetkezett, és minden olyan árulkodó jelet, amely igazolni látszik a mögöttes jelentéséről alkotott feltételezéseinket. Ezáltal is fejlődik képességünk, hogy helyesen olvassunk másokban.

A magabiztosságról árulkodó kézmozdulatok

A magabiztosságról árulkodó mozdulatok minden esetben azt jelzik, hogy az agyunk komfortérzete a magasba szökött, és tele vagyunk önbizalommal. Jó pár olyan kézmozdulat is

ismeretes, amely jó érzésünkről és megnyugvásunkról tanúskodik a dolgok aktuális állásával kapcsolatban.

Széttárt ujjaink egymáshoz érintése

Széttárt ujjaink egymáshoz érintése a magabiztosság egyik leglátványosabb jele (lásd: 49. ábra). Olyan kézmozdulat, amelynek során majdnem úgy csinálunk, mintha „imádkoznánk”, de ujjainkat széttárjuk, és a két tenyerünk sem feltétlenül ér össze. Csúcsos formája miatt angolul „steeping” vagyis templomtorny a neve. Amerikában a nők viszonylag lent (deréktájékon) alkalmazzák ezt a kéztartást, emiatt néha nehezebb is észrevenni. A férfiak fentebb, rendszerint mellkastájékon érintik egymáshoz széttárt ujjait, ezért náluk látványosabb és erőleyesebb ez a gesztus.



49. ábra. Széttárt ujjaink egymáshoz érintése az önbizalmunk egyik leglátványosabb és legfontosabb jele

A „steeping” azt jelzi, hogy gondolataink vagy pozícióink magabiztossá tesznek minket, illetve hogy mennyire szilárdak az érzéseink, és kitartunk az álláspontunk mellett (lásd: 40. példa). A magas pozícióban lévő emberek (ügyvédek, bírák, orvosok) gyakorta élnek ezzel a gesztussal mindennapjaik során, önbizalmuknak, illetve társadalmi rangjuknak köszönhetően. Mindannyiunkkal legalább egyszer megtörtént már, hogy széttárt ujjainkat egymáshoz érintettük, de minden ember különböző mértékben és stílusban él ezzel a kézmozdulattal. Van, aki egyfolytában ezt csinálja, van, aki szinte soha. A harmadik embertípus viszont módosít az eredeti kézmozdulaton (mondjuk csak a hüvelyk- és a mutatóujjait érinti össze, miközben az összes többi ujjja összekulcsolva marad). Egyesek mélyen az asztal alatt, mások pedig a fejük felett produkálják ugyanezt a gesztust.

Azoknál az embereknél, akik nincsenek tisztában a „steeping” nonverbális jel töltetével, ez a reakció huzamos ideig is fennmaradhat, főleg, ha a dolgok továbbra is pozitívan alakulnak. Sokszor előfordul, hogy hiába vannak egyesek tisztában azzal, hogy széttárt ujjaik egymáshoz érintése milyen sokat elárulhat a személyiségükről, mégsem tudnak nehézségek nélkül leszokni róla. Ezeknél az embereknél egy régóta berögzült limbikus válaszreakcióról van szó, amit bizony nem könnyű legyűrni, főleg, ha valaki izgatottságában megfelelkezik magáról, és szabadjára engedi a kezét.

A körülmények persze villámgyorsan megváltozhatnak, és velük együtt módosulhatnak a válaszreakcióink is. Amikor ez bekövetkezik, a másodperc tört része alatt képesek vagyunk átváltani egy magabiztos kézmozdulatból egy bizalomhiányról árulkodó gesztusra. Amikor az ön-

40. példa: **A széttárt ujjak összeérintése az esküdteknek is szemet szúr**

A nonverbális viselkedés horderejéről pontos feljegyzéseket készíthetünk, ha megvizsgáljuk a „steeping” hatását a különféle társadalmi csoportok körében is. Ez a kézmozdulat igencsak hasznosnak bizonyul például a bíróság előtt tett tanúvallomások során. A hivatásos szemtanúk kiképzésekor is ezt a gesztust ajánlják a legtöbbször. A tanúnak széttárt ujjai összeérintésével kell hangsúlyoznia mondandójának a lényegét, illetve kinyilvánítania, hogy száz százalékig meg van győződve szavainak a hiteléről. A vallomását így az esküdtszék is komolyabban veszi, mint ahogy ölbe tett kézzel vagy összekulcsolt ujjakkal állított volna bármit. Érdekes módon, ha az ügyész él ezzel a kézmozdulattal, miközben a tanú vallomást tesz, az elhangzottak még nagyobb hitelt kapnak, mivel a jogász is magabiztosnak látszik a tanú szavainak hallatán. Amikor az esküdtek azt látják, hogy a tanú összekulcsolja vagy tördeli a kezét, hajlamosak a viselkedését feszültként értelmezni, és sajnos, túlságosan is gyakran, a megtévesztés jelének venni. Fontos megjegyezni, hogy bárki reagálhat így, függetlenül attól, hogy őszinte-e vagy hazudik, ezért az ilyen kézmozdulatokat nem szabad azonnal a megtévesztés eszközének tekinteni. Tanúvallomáskor tehát az a legtanácsosabb, ha széttárt ujjainkat egymáshoz érintjük, vagy ha összetesszük a két kezünket anélkül, hogy az ujjaink egymásra fonódnának, mivel ezek a gesztusok az általános megítélés szerint sokkal tekintélyparancsolóbbak, magabiztosabbak és hitelesebbek.

bizalomérzetünk meging, vagy elkezdünk a dolgokban és az emberekben kételkedni, olykor széttárt ujjainkat összeczárjuk, mintha imádkozni akarnánk (lásd: 50. ábra). Ezek a nonverbális viselkedésformák félelmetes gyorsasággal váltják egymást, és mivel a környezeti változásokra valós időben reagálnak, pontos képet adnak a bennünk lezajló változásokról is. Valaki az egyik pillanatban még széttárt ujjait összeérintve virít (vagyis magabiztos), aztán áttér az imádkozó kéztartásra (vagyis bizonytalan), majd ismét viszszatér a korábbi „steeping”-hez (vagyis megint magabiztos), remekül demonstrálva kételyeinek és meggyőződéseinek belső hullámzását.

Ha pozitív hatást akarunk tenni valakire, könnyen a magunk előnyére fordíthatjuk ezeket a kézmozdulatokat. Széttárt ujjaink egymáshoz érintése olyan erővel jelzi ma-



50. ábra. A kéztördelés a világon mindenütt azt jelzi, hogy frászban vagyunk vagy aggódunk valamiért

gabiztosságunkat, hogy aligha mer bárki megkérdőjelezni olyan embert, aki ennyire meggyőző nonverbális jelet sugároz. A „steepinget” érdemes tehát elsajátítani. Aki szónok vagy ügynök, használja akkor, ha valamit hangsúlyozna, de ugyanez igaz mindenki másra is, aki a meggyőzés erejével kíván hatni. Gondoljunk csak arra, mennyit számít kezünk magabiztos megjelenése, amikor egy potenciális munkaadó állásinterjúra invitál bennünket, ha fénymásolatokat kell szétosztanunk egy munkaértekezleten, vagy ha egyszerűen csak a barátainkkal vitázunk.

Sajnos gyakran vagyok szemtanúja annak, hogy a nők csak az asztal alatt, vagy jóval a szemmagasság alatt merik széttárt ujjait összeérinteni, mintegy aláásva azt a magabiztosságot, amely eredetileg megvolt bennük. Remélem, hogy a fent említett kézmozdulat potenciális erejének felismerésével – magabiztosságuk, hozzáértésük és bizalmuk elismeréseképpen – egyre több és több nő lesz képes széttárt ujjait összeérinteni és kezét az asztal felett látványosan elhelyezni.

A hüvelykujjak nonverbális jelei

Érdekes, hogy néha még a szavak is remekül aláfesthetik a metakommunikációt.

Amikor a kritikusok két hüvelyket adnak egy filmnek, azt jelzik, bizalmat szavaznak a műalkotásnak, minőségi kritériumok szerint. A *hüvelykujj feltartása* szinte minden esetben az önbizalom nonverbális megnyilvánulásként értelmezhető, de furcsa módon a magasabb státusra



51. ábra. A zsebből kilógatott hüvelykujj a magabiztosság jele, főleg a magasabb státusban lévő embereknél

is következtetni szoktak belőle. Ha megfigyeljük a John F. Kennedyről készült fényképeket, nála is számtalanszor észrevesszük ugyanezt a gesztust (lásd: 51. ábra). A testvére, Bobby szintén zsebre dugott kézzel és kikandikáló hüvelykujjal mutatkozott. Az ügyvédek, az egyetemi tanárok és az orvosok gyakorta feltartott hüvelykujjal kapaszkodnak kabátjuk hajtókájába. Vannak olyan fotó- és reklámstúdiók, amelyek hasonló kéztartással, általában galléra simuló hüvelykujjal szokták ábrázolni női modelljeiket. Úgy látszik, az ilyen cégek marketingcsapatai tisztában vannak azzal, hogy a feltartott hüvelykujj magabiztosságot és státuskülönbséget sugároz.

A magabiztosságot és a felsőbb státust jelző hüvelykmozdulatok

Ha valaki felmutatja a hüvelykujját, azt jelzi, hogy sokra tartja magát és/vagy magabiztos meglátásai, illetve aktuális körülményei tekintetében (lásd: 52. és 53. ábra). A feltartott hüvelykujj szintén egyike a gravitáció ellensúlyozására tett gesztusoknak, olyan nonverbális jel, amely rendszerint magas szintű komfortérzetről és önbizalomról árulkodik. Az ujjak egymásba kulcsolása viszont általában az önbizalomhiány jele, kivéve, ha a hüvelykujjak továbbra is egyenesek, és templomtorony alakzatban összeérnek. Az eddigi feljegyzések alapján kiderül, hogy az, aki a hüvelykujjával rendszeresen jelezni szokott, sokkal figyelmesebb a környezetével, sokkal pontosabb a meglátásait illetően, és precízebb megfigyeléseket is végez. Figyeljük meg azokat, akik kivillantják



52. ábra. A feltartott hüvelykujj általában jól tükrözi a pozitív gondolatokat. A mozdulat pedig harmonikusan beágyazódik a beszélgetésbe



53. ábra. Van, amikor a hüvelykujjak hirtelen eltűnnek, amint az ezen a fotón is látszik. Ez akkor jellemző, ha valamire kevesebb hangsúly esik, vagy az érzelmek negatív fordulatot vesznek

hüvelykujjukat, és próbáljuk megállapítani, hogy mennyire hiteles náluk ez a mozdulat. Normális esetben az emberek nem szokták csak úgy a levegőbe emelni a hüvelykujjukat, úgyhogy ha mégis ezt teszik, biztosra vehetjük, hogy fontos momentum ez az életükben, amely pozitív érzésekkel párosul.

Az önbizalomhiányról és az alsóbbrendű státusról árulkodó hüvelykujjmozdulatok

Az emberek (és főleg a férfiak) önbizalomhiányuk bizonyítékául zsebre teszik a hüvelykujjukat, a többi ujjukat pedig kétoldalt szabadon lóbálják (lásd: 54. ábra). Ezt a pózt főleg munkahelyen érdemes elkerülni, mivel azt üzeni a kívüllagnak, hogy „meglehetősen elbizonytalanodtam”. A vezetők, illetve mindazok, akik mások felett diszponálnak, sosem alkalmazzák ezt a gesztust munka közben. Lehet, hogy egy magasabb beosztású személy megnyugvásuképpen zsebre te-



54. ábra. A zsebre tett hüvelykujjak alacsony státusról és önbizalomhiányról árulkodnak. A vezető pozícióban lévők, jobb, ha kerülnek ezt a gesztust, mivel hibás üzenetet hordoz

szi a hüvelykujjait, de ez rendszerint rövid ideig tart, és sosem jön elő, ha dolga van. Ez a gesztus tehát szinte minden egyes esetben önbizalomhiányról vagy alsóbbrendű státusról árulkodik.

Mivel a hüvelykujjmozdulatok kifejezetten egyértelműnek tekinthetők, sokat segíthetnek, amikor azt kell megállapítanunk, hogy valaki jó hangulatban van-e, vagy épp rosszkedvű. Jó párszor láttam már olyat, hogy valaki szétárt ujjainak összeérintése közben remek kis beszámolót tartott, de amint egy hallgató felhívta a figyelmét egy logikai hibára, az illető a hüvelykujjait máris a zsebébe süllyesztette. Hasonlóképpen cselekszik az a gyermek is, aki csalódást okoz az anyjának. Viselkedése ilyenkor azt a gyors lefolyású változást hivatott visszatükrözni, amely a magabiztosságból az önbizalomhiányba történő átmenet során lejátsszódik benne (lásd: 41. példa).

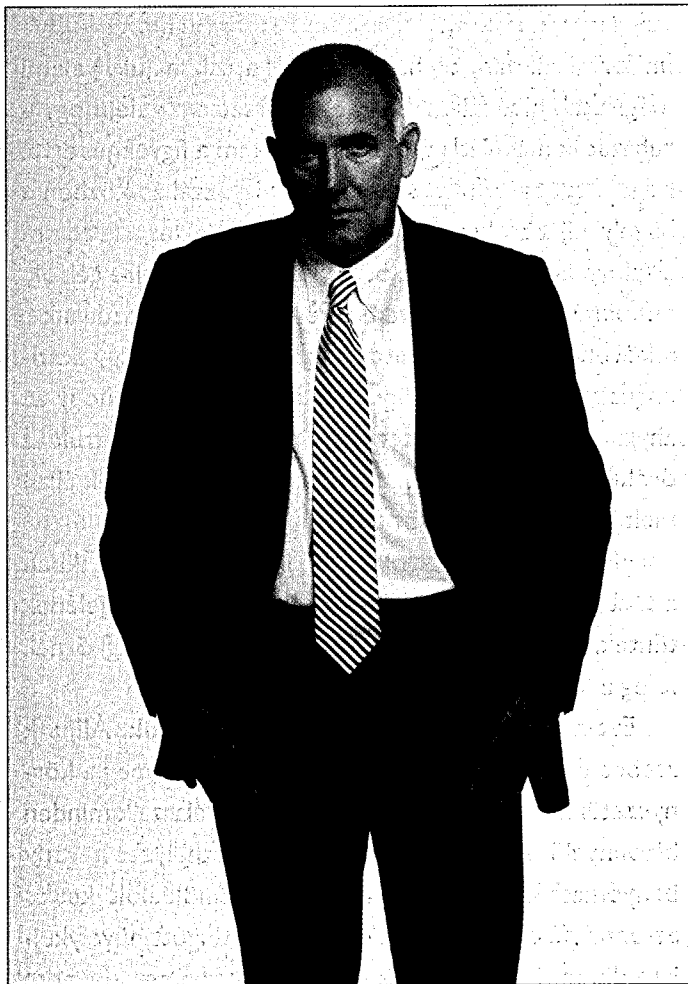
41. példa: Elő azokkal a hüvelykujjakkal!

Egyszer a kolumbiai Bogotában épp egy világhírű szállodában jártam, amikor a létesítmény igazgatója odajött hozzám, és bizalmasan elmesélte, hogy nemrégiben felvett néhány új biztonsági őrt, és bár képtelen rájönni, miért, valami nem stimmel velük. Mivel tudta, hogy korábban az FBI-nál dolgoztam, megkérdezte, nem látok-e valami furcsát ezeken az alkalmazottakon. Kisétáltunk a kapuba, és feltűnés nélkül jól megnéztük őket. Az igazgató megjegyezte, hogy hiába feszítenek vadonatúj

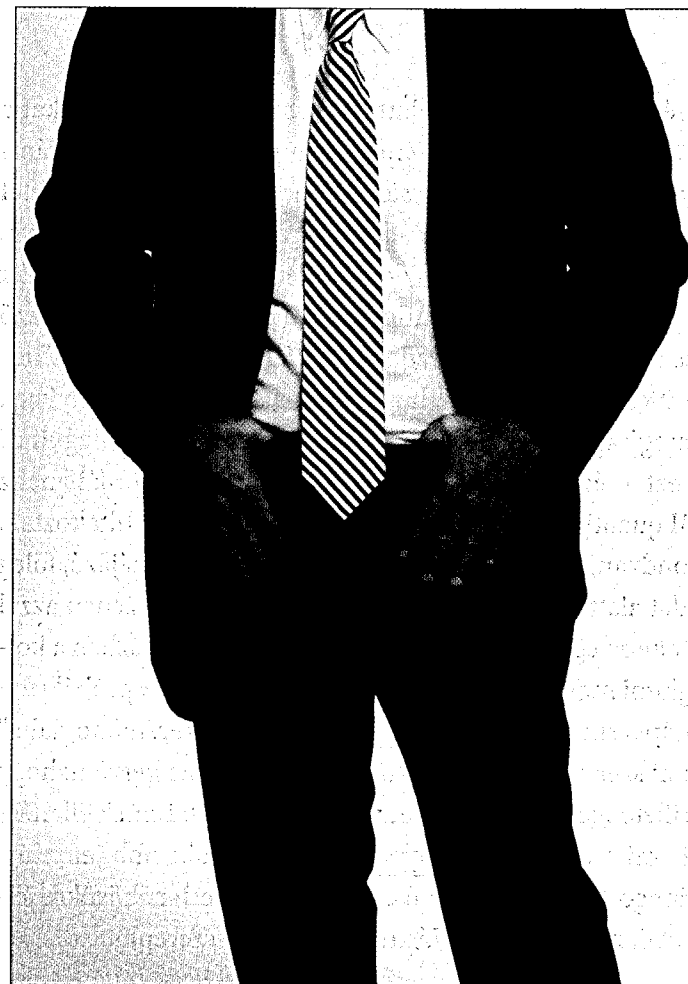
uniformisaikban, és hiába fénylik a csizmájuk, valami mégiscsak hibádzik. Abban egyetértettem vele, hogy a ruházatuk makulátlan, viszont felhívtam a figyelmét arra, hogy a szóban forgó személyzet vigyázzállás közben a hüvelykujját zsebre teszi, amitől gyengének és a feladatra alkalmatlannak látszik. Először nem értette, mire célzok, de miután elismételtettem vele ugyanezt a mozgulatot, a következőket állapította meg: „Igazad van, úgy ácsorognak itt, mint egy kölyök, aki csak arra vár, hogy az anyja megmondja, mit tegyen”. Másnap megmutattuk az öröknek, hogyan kell (hátratett kézzel, és felpeckelt állal) méltóságteljesen állni és nézni.

Néha ilyen kis dolgokon múlik minden. Esetünkben a zsebre dugott hüvelykujjak az önbizalomhiány jelének tűntek, ami nem éppen szerencsés egy biztonsági őrnél, főleg a kolumbiai Bogotában.

Ezt a kísérletet otthon is kipróbálhatjuk. Álljunk zsebre dugott hüvelykujjakkal, és kérdezzük meg a környezetünket, hogy milyennek látszunk. Válaszaik minden bizonnyal igazolni fogják, hogy ez a testhelyzet negatív benyomást kelt, gyengeségre utal. Az elnökjelölteket és az országfőket sosem szoktuk zsebre dugott hüvelykujjakkal látni. A magabiztos emberekre ez a gesztus nem jellemző (lásd: 55. ábra).



55. ábra. A zsebre dugott hüvelykujjak rendszerint bizonytalanságról, társadalmi hátrányokról árulkodnak. Továbbá azonnali benyomásként rögzülnek másokban, ezért kerülendők



56. ábra. A nemi szervek hangsúlyozása kézmozdulatokkal általában a dominancia jele, és főleg udvarlás közben, mind a férfiaknál, mind a nőknél megfigyelhető

A nemi szervek hangsúlyozása

A férfiak olykor tudat alatt beakasztják hüvelykujjaikat a nadrágszíjuk alá, közvetlenül a nemi szervüknél, és felrántják a nadrágjukat, vagy csak így maradnak, mintha keretet tartanának az ölüknek (lásd: 56. ábra). A *nemi szervek hangsúlyozása* kétségtelenül a dominancia érvényre juttatásának az egyik legmegdöbbentőbb jele. Lényegében a következő üzenetet hordozza: „Nézd, milyen férfias fickó vagyok!”

Nem sokkal azután, hogy belefogtam ennek a könyvnek a megírásába, lehetőségem nyílt tüzetesebben is megvitatni ezt a témát az egyik szemináriumomon Virginiában, az FBI quanticói kirendeltségén. A diákok hevesen tiltakoztak, mondván, egyetlen férfi sem lehet ennyire fennhéjázó, főleg tudat alatt a saját nemiségével kapcsolatban. Másnap azzal jött be az egyik diákom, hogy az egyik srác, miközben a kollégiumi mosdóban tolláskodott a tükör előtt, és próbálgatta a napszemüvegét, egy pillanatra tényleg „keretbe foglalta” nemi szervét, majd büszkén távozott. Biztosra veszem, hogy az illető igazából észre sem vette, mit művel. Ennek ellenére a nemi szervek hangsúlyozása sokkal gyakoribb jelenség, mint gondolnánk, és nem csak az olyan westernhősökre jellemző, mint például a *Jó, a rossz és a csúf* szereplői.

Alacsony önbizalomra és stresszre utaló kézmozdulatok

Az önbizalomhiány jelei rendszerint a magabiztosságot feltételező gesztusok szöges ellentétei. Arról árulkodnak, hogy az agyunk feszélyezett és védtelennek érzi magát, illetve kétkedik önmagában.

A kevés önbizalomra utaló mozdulatokból tehát arra következtethetünk, hogy valakin negatív érzések lesznek úrrá egy kellemetlen esemény vagy gondolat hatására, aminek következtében kételyek merülnek fel benne, vagy bizonytalanná válik.

A kézdermedés

A kutatásokból kiderül, hogy aki hazudik, az kevesebbet gesztikulál, kevesebbet érintkezik, és ritkábban mozditja meg a végtagjait, mint azok, akik igazat mondanak (Vrij, 2003, 65). Mindez egybevág a limbikus reakciókkal kapcsolatos ismereteinkkel. Valahányszor veszélyt érzünk (így például esetünkben attól félünk, hogy hazugságon kapnak), korlátozni kezdjük a mozdulatainkat, vagy megdermedünk, hogy ezáltal is elkerüljük a feltűnést. Ez a magatartásforma beszélgetés közben is könnyen tetten érhető, mivel az egyébként élénk karmozdulataink érezhetően visszafogottá válnak ilyenkor. Lévé, hogy a változást a limbikus rendszer és nem a gondolkodó agy generálja, a kísérő testmozdulat sokkal többet elárulhat, mint a kimondott szavak. Azt jelzi ugyanis, hogy mi forog beszéd közben a másik ember fejé-

ben (lásd: 42. példa). Azokat a kéz- és karmozdulatokat érdemes tehát megfigyelnünk, amelyek hirtelen bekövetkező visszafogottságról árulkodnak, ezekből derülhet ki igazán, hogy mit rejtenek a kimondott szavak.

A kéztördelés

Amikor valaki a kezét tördeli, vagy összekulcsolja az ujjait, főleg egy jelentőségteljes megjegyzésre, eseményre vagy környezeti változásra, azt jelzi a külvilágnak, hogy stresszállapotba került, vagy csökkent az önbizalma (lásd: 50. ábra).

Általánosan bevett, önbékítő magatartásforma ez, mely leginkább az imádkozáshoz hasonlít, és lehet, hogy tudat alatt vagy valamilyen más módon, de valóban az is. Miközben a kéztördelés intenzitása fokozódik, az ujjak színe gyakran elváltozhat, egyes részek kifehéredhetnek a nyomáspontokról kiszorított vér miatt. Ha valakinél ilyen vagy ehhez hasonló gesztust látunk, számítsunk arra, hogy a dolgok kedvezőtlenül fognak alakulni.

Az ujjak összekulcsolása és a kézdörzsölés

Amikor kételkedni kezdünk valamiben (vagyis kisebb mértékben elveszítjük az önbizalmunkat), illetve stressz alatt állunk, szinte észrevétlenül dörzsölgetjük a tenyerünket (lásd: 57. ábra). Ha ennél komolyabb stressznek vagyunk kitéve, vagy ha fokozódik bennünk az önbizalomhiány,

42. példa: Könyörtelen visszafogottság

Mivel a legtöbb ember hazugság közben hajlamos visszafogni a mozdulatait, képtelen voltam elhinni, amikor egy nő a kaliforniai Tampában előadta a seriffhelyettesnek, hogy a hat hónapos gyereket elrabolták egy szupermarket parkolójából. Miközben a nő vallomást tett, én egy megfigyelőhelyiségből tartottam szemmel a mozdulatait. Miután jól megfigyeltem a gesztusait, azt mondtam a nyomozóknak, egy szavát sem hiszem el a nőnek. Túlságosan is alárendeli magát ebben a helyzetben. Amikor valaki igazat mond, minden tőle telhetőt megtesz, hogy felfogjuk a szavait. Beszédesekek a mozdulatai, az arcizmai és empatikusabbak a kifejezései is. Esetünkben korántsem erről volt szó. Ha szerető és kétségbeesett anyaként mesélés közben újra átélte volna gyermeke elvesztését, sokkal látványosabb és hevesebb kirohanásai lettek volna. De mivel nem voltak, elkezdtünk gyanakodni. A nő később beismerte, hogy ő maga fojtotta bele a csecsemőt egy szemeteszacskóba. Az egész gyerekrablást csak kitalálta. A limbikus rendszer megdérmedésszerű válaszreakciója, melynek hatására visszafogta magát, végül is elárulta őt.

figyeljük meg, hogy dörzsölő kézmozdulataink egyre erősebbé válnak, és ujjaink is egymásra fonódnak (lásd: 58. ábra). Az összekulcsolt ujjakból egyértelműen megállapítható, hogy valaki komoly feszültség alatt áll, mint ahogyan azt számtalanszor esélyem volt megfigyelni az FBI-hoz és a



57. ábra. A szorongást és a feszültséget gyakorta úgy próbáljuk meg feloldani, hogy az ujjainkkal megsimogatjuk a tenyerünket, vagy egymáshoz dörzsöljük a két kezünket



58. ábra. Amikor az ujjak dörzsölés közben összefonódnak, úgy, mint ezen a fotón, az agynak további kézkontaktusra van szüksége ahhoz, hogy komolyabb aggályainkat vagy szorongásainkat feloldja

Kongresszushoz beidézt személyek esetében. Amint egy kifejezetten kényes téma kerül szóba, az ujjak azonnal kigyenesednek és összefonódnak, miközben a tenyér dörzsölő mozdulatokat produkál. Ebből arra következtethetünk, hogy a fokozott fizikai kontaktus a kezek esetében csillapító reakciókat eredményez az agyban.

A nyaktájéék megérintése

A nyaktájéékkal kapcsolatos nonverbális jeleket már csak azért is ebben a fejezetben kell említenünk, mert ha jól megnézzük a leggyakoribb kézmozdulatainkat, azok előbb-utóbb a nyaktájéékre fordítják a figyelmünket.

Akik beszéd közben megérintik (bármelyik részén) a nyakukat, önbizalomhiányról árulkodnak, vagy épp megpróbálják feloldani magukban a stresszt. Az olyan mozdulatokból, melyek fokozott stresszhelyzetben a nyaktájéék, a torok és/vagy a suprasternális gödöröske takarására szolgálnak, minden körülmények között konkrétan felismerhető, hogy az agy egy fenyegető, vitatható, kellemetlen vagy érzelmileg terhelt problémával igyekszik megbirkózni. Ennek a nonverbális reakciónak semmi köze a megtévesztéshez, bár olyanok is szoktak élni vele, akik hazugság közben feszengenek. Érdemes tehát fél szemmel mindig a kezeket figyelni, és ha valaki a közelünkben hirtelen kellemetlen helyzetbe kerül, vagy elkezd kétségbeesni, biztosak lehetünk abban, hogy kapaszkodót keresve előbb-utóbb el fogja takarni vagy meg fogja érinteni a saját nyakát.

El sem tudom mondani, hány százszor láttam már ezt a magatartásformát, a legtöbb ember még sincs tisztában a jelentőségével (lásd: 43. példa). Nemrégiben a barátommal beszélgettem egy tárgyaló előtt, amikor az egyik munkatársnőnk egyszer csak kilépett a helyiségből, és látom, egyik kezével mobillal telefonál, a másikkal a gégéjét csipegeti. A barátom az egészről nem vett észre semmit, de amikor a nő befejezte a telefonálást, azonnal odaszóltam neki: „Gyere, nézzük meg, mi baja van!” Mint kiderült, a kolléganő egyik

43. példa: **Nyakig a hazugságban**

Néha az is árulkodó jel lehet, ha valaki *nem* óvja a nyakát, és nem jelzi, ha valami zavarja. Egyszer egy állítólagos nemi erőszakkal kapcsolatban segítséget kért tőlem egy helyi rendőrőrs. Az a nő, aki a feljelentést tette, öt éven belül háromszor is nemi erőszak áldozata lett, ami statisztikai szempontból nézve szinte lehetetlenség. Miközben a vallomásáról készített videofelvételeket nézegettem, észrevettem, hogy hiába beszél a történetek borzalmairól és kétségbeesett érzéseiről, kifejezetten passzívan viselkedik, és egyszer sem takarja el a suprasternális gödröcskáját.

Ezt a túlzott fegyelmezettséget gyanúsnak találtam, ezért felhívtam rá a nyomozók figyelmét is.

A nő egyszerűen nem tudta produkálni a stressz általános jeleit. Számos nemi erőszak ügyében nyomoztam már, és jól tudtam, hogy az igazi áldozatok még évtizedekkel később is eltakarják a nyakgödröcskájukat, ha elisméltetjük velük a történeteket.

A nyomozás további részében a passzív nő sztorija szép lassan darabjaira hullott.

Végül kiderült, hogy az összes eddigi vádat csak kitálta – mintegy több ezer dolláros veszteséget okozva a városnak –, mivel végtelenül jólesett számára az a figyelmesség, amivel kitüntették a készséges rendőrtisztek, nyomozó detektívek és kirendelt szociális munkások, vagyis mindazok, akik eredetileg még hittek neki és a segítségére voltak.

gyereke belázasodott, és előbb kellett elhozni az iskolából. A nyaktájék megérintése tehát az egyik fontos nonverbális jel, ezért feltétlenül megérdemli, hogy tüzetesebben is megvizsgáljuk.

A kéz mikrogesztusai

A *mikrogesztus* egy olyan nonverbális viselkedésforma, amely egy negatív ingerre született normális válaszreakció elnyomására irányul (Ekman, 2003, 15). Ilyenkor minél kifejezőbb és rövidebb a gesztus, annál őszintébb a jelentése. Példának okáért képzeljük el, hogy a főnök azt mondja a beosztottnak, hogy hétvégén is dolgoznia kell, mert az egyik munkatárs lebetegedett, mire a rossz hírt hallva az alkalmazott orrcimpája vagy szájának sarka megrándul. A nemtetszés ilyen és ehhez hasonló mikrogesztusai könnyörtelen őszinteséggel képesek tükrözni érzéseinket. Meglepően hangzik, de a kezünkkel sokszor mi magunk is ugyanilyen apró, de jelentőségteljes mozdulatokat teszünk (lásd: 44. példa).

A kézmozdulatokban bekövetkező változások fontos információt hordozhatnak

Hasonlóképpen az összes többi nonverbális jelhez, a kézmozdulatok hirtelen módosulása jelzi, hogy valakinek a gondolatai vagy érzései egyik pillanatról a másikra megváltoztak. Amikor a szerelmesek az asztalnál ülve hirtelen elhúzódnak egymástól, valószínűleg negatív hatás alá kerültek.

44. példa: **A madár mint gesztus**

Dr. Paul Ekman *Beszédes hazugságok* című fantasztikus tanulmánykötetében speedkamerás felvételek segítségével igyekszik feltárni azokat a mikrogesztusokat, amelyek tudat alatti nemtetszésről vagy őszinte érzelmekről árulkodnak (Ekman, 1991, 129–131). Az egyik ilyen mikrogesztus dr. Ekman kutatásai nyomán az úgynevezett „madármozdulat”. Egy halmozottan súlyos nemzetbiztonsági vizsgálat során mint hivatalosan felkért megfigyelő észrevettem, hogy az egyik tanú a középső (madár) ujjával folyamatosan a szemüvegét igazgatja, valahányszor az Igazságügyi Minisztérium képviselője (akit ő mélyen megvetett) valamilyen kérdéssel fordult hozzá. Ugyanezt a magatartást a többi hivatalból eljáró személlyel szemben sosem produkálta, csak azzal az eggyel kivételezett, aki nem tetszett neki. Először nem akartuk elhinni, hogy egy ennyire egyértelmű, bár szinte észrevétlen reakcióval képes valaki az ellenszenvét kimutatni, és ezt a gesztust mindig ugyanazzal a hatósággal szemben alkalmazza. Szerencsére a kihallgatásokról videofelvételek is készültek, és mivel így szólt a jogi alku (melynek értelmében egy alacsonyabb büntetés fejében a tanú hajlandó volt a bírósággal együttműködni), módunk nyílt a felvételeket újraneézni, és feltételezéseink helyállóságáról meggyőződni. Külön érdekessége a dolognak, hogy az Igazságügyi Minisztérium megbízottja egyszer sem vette észre a „madárgesztus”-t, és amikor felhívtuk rá a figyelmét, nem értett velünk egyet abban, hogy egy ilyen mozdulat

a kihallgatott személy ellenszenvét igazolta volna. Miután a kihallgatás véget ért, a tanú persze fennhangon ócsárolni kezdte őt, és egyértelműen a tudunkra adta, hogy személyes gyűlölettől vezérelve bojkottálta a kihallgatás normális menetét.

A kéz mikrogesztusainak számos megjelenési formája van, többek között, amikor tenyerünket végigcsúsztatjuk a combunkon, és abban a pillanatban, ahogy a térdünkhöz ér, madárgesztusként a középső ujjunkat az orunkhoz emeljük. Ez a magatartás a férfiakra és a nőkre egyaránt jellemző. A mikrogesztusok lezajlása rendkívül gyors lehet, és más mozdulatok segítségével könnyen palástolható. Figyeljük meg tehát őket, amennyire csak lehet, és ha másoknál felbukkannának, ne akarjunk túllépni rajtuk. A legkevesebb, amit ilyenkor megtehetünk, hogy a körülmények ismeretében megvizsgáljuk a mozdulat összes fázisát, hátha ellenérzést, nemtetszést vagy megvetést vélünk felfedezni bennük.

A kéz visszarándítása ilyenkor villámgyorsan történik, mégis valós időben nyomon követhetjük általa a másik érzéseit.

Olykor viszont a kéz fokozatos visszahúzódása is figyelemre méltó lehet. Nemrégiben vacsorára invitált egy házaspár, akit főiskolás korom óta jól ismerek. Miután befejeztük az étkezést, beszélgetés közben anyagi jellegű témákra terelődött a szó. Kiderült, hogy a barátaim pénzügyi gondokkal küszködnek. Mialatt a feleség arról panaszkodott, hogy a kiadásai elviszik az összes bevételüket, a férj keze szép lassan

eltűnt az asztalról. A nő szavait hallgatva figyeltem, hogyan húzza vissza, és teszi fokozatosan az ölébe a kezét a férj. Ez a fajta elhatárolódás *pszichikai megfutamodásra* enged következtetni (vagyis része a limbikus rendszer túlélő mechanizmusainak), és leginkább azokra jellemző, akik fenyegetve érzik magukat. Mindenesetre a férj megnyilvánulásából az derült ki számomra, hogy valamit rejteget. Mint kiderült, egy közös bankszámla megcsapolásával próbálta meg fedezni játékszenvedélyét, mely utólag a házasságába került. A bűntudat, amit a viselkedése miatt érzett, megmagyarázza azt is, miért húzta vissza annak idején a kezét az asztalról. Bár fokozatosan jutott el az asztallaptól az öléig, elég időt hagyott arra, hogy valami rosszat gyanítsak.

Mindazonáltal az egyik legfontosabb megfigyelés a kéz nonverbális megnyilvánulásaival kapcsolatban, amikor a mozgása hirtelen lebénulni látszik. Szavainkat ilyenkor nem támasztja alá, és nem hangsúlyoz belőlük semmit, vagyis azt jelzi, hogy az agytevékenységünk megváltozott (esetleg érdeklődésünket vesztettük), ami fokozott aggodalomra és további vizsgálódásra adhat másoknak okot. A kézmozgás korlátozása tehát sokszor a megtévesztés jele, de nem szabad elharmkodottan ítélkeznünk. Az egyetlen következtetés, amely egy lebénult gesztusból elsőre levonható, az, hogy a másik agya eltérő érzéseket vagy gondolatokat kezdett el sugározni. Ugyanez a változás rengeteg esetben csupán azt sugallja, hogy valaki különféle okoknál fogva nem eléggé magabiztos vagy elkötelezett az elhangzottakkal kapcsolatban. Azt viszont minden esetben érdemes megjegyezni, ha a környezetünkben lévők kézmozdulatai a normálistól eltérnek, ritkábbak vagy erélyesebbek, vagy bármely más módon szokatlanok.

Néhány gondolat összegzőképpen a kéz és az ujjak nonverbális jeleivel kapcsolatban

A legtöbb ember rengeteg időt szentel mások arcának a tanulmányozására, miközben elmulasztja megfigyelni a kéz által közvetített információkat. Az emberi kéz annyira kifinomult, hogy nemcsak érzi és érzékeli a körülöttünk lévő világot, hanem még tükrözi is a környezetünkre adott válaszreakcióinkat. Miközben egy banktisztviselővel szemben ülünk, és arra várunk, hogy elfogadja hitelkérvényünket, a kezünket rendszerint kinyújtjuk, és az ujjainkat (az imádkozáshoz hasonló mozdulattal) összekulcsoljuk, mintegy reflektálva a bennünk lejátszódó feszültségre és idegességre. Üzleti megbeszélések során szétárt ujjaink összeérintésével adjuk mások tudtára, hogy pozíciónk mellett magabiztosan kitarunk. Ha említést tesznek előttünk olyasvalakiról, aki a múltban elárult minket, a kezünk azonnal remegni kezd. A kéz és az ujjak számos lényegi információt hordozhatnak. A lényeg, hogy mindig a körülmények figyelembevételével és tévedhetetlen pontossággal próbáljuk megfigyelni és megfejteni jelentésüket.

Sokszor elég egy érintés ahhoz, hogy kiderüljön, mit gondolnak mások rólunk. A kéz aktuális érzelmi állapotunk egyik leghitelesebb közvetítője. Mozdulatait és válaszreakcióit érdemes a magunk hasznára fordítani nonverbális megnyilvánulásainkkor, illetve értékes nonverbális információk begyűjtésére másokról.

HÉT

AGYUNK VETÍTŐVÁSZNA

Az arc nonverbális jelei

Érzelmünk vonatkozásában az arcunk úgy működik, mint-ha az agyunk vetítővászna lenne. Amit érzünk, tökéletesen tükröződik mosolyunkon, összeráncolt homlokunkon, vagy megnyilvánul a kettő közti számos kis nüanszban. Olyan evolúciós fejlettségi szintet jelent ez, melynek köszönhetően a világ legkifejezőbb arcú teremtményeiként elkülönülünk az összes többi fajtól.

Az arckifejezéseink segítségével, bárhol legyünk is, itt (függetlenül attól, hogy kinek hol van az „itt”) vagy Borneóban, a világon mindenütt egy nyelvet beszélünk. Olyan ez az embernél, mint összkulturális lingua franca, egy nemzetközi nyelv, amely gyakorlati kommunikációs eszközként szolgál a civilizáció kezdete óta, és megkönnyíti a párbeszédet azok között, akik nem beszélnek közös nyelvet.

Mások megfigyelése közben viszonylag hamar felfedez-
zük a meglepődés, az érdeklődés, az unottság, a fáradtság, a
nyomottság és a szorongás jeleit. Amikor a barátaink arcára
pillantunk, azonnal látni véljük, ha kedvetlenek, kételkedők,
megelégedettek, kínlódnak, csalódottak, hitetlenkedők vagy
aggodalmasak. A gyermekek arckifejezéseiből ki tudjuk ol-
vasni, mikor szomorúak, izgatottak, zavartak vagy idegesek.
Senki sem tanulta, hogyan kell előidézni vagy lefordítani az
arcnak ezeket a viselkedésformáit, mégis mindannyian is-
merjük, használjuk és értjük őket, és a segítségükkel képesek
vagyunk kommunikálni is.

Különleges izmainak köszönhetően, melyek az orcát, az
ajkakát, a szemet, az orrot, a homlokot és az állkapcsot kü-
lön-külön irányítják, az emberi arc eltérő kifejezéseinek esz-
köztára szinte kimeríthetetlen. Becslések szerint az ember
több mint tízezer különböző arckifejezést képes produkálni
(Ekman, 2003, 14–15). Emiatt a változatosság miatt az arc
nonverbális jelei rendkívül hatékonyak, és ha nem állnak
befolyás alatt, még őszinték is. A boldogság, a szomorúság,
az ingerültség, a félelem, a meglepetés, az undor, az öröm, a
düh, a szégyen, a gyötrellem és az érdeklődés egyetemesen
elfogadott arckifejezések (Ekman, 2003, 1–37). A kényel-
metlenségérzet szintén felismerhető a világon mindenütt,
csecsemőnél, kisgyereknél, kamasznál, felnőttél vagy öre-
geknél egyaránt, és ugyanez igaz azokra a megnyilvánulá-
sokra is, melyek arról árulkodnak, hogy minden a legna-
gyobb rendben.

Annak ellenére, hogy az arc nyílt őszinteséggel képes ki-
mutatni érzéseinket, nem feltétlenül tükrözi mindig valódi
lelkiállapotunkat. Ez azért is lehetséges, mert bizonyos fo-

kig irányítani tudjuk grimaszainkat, így aztán előfordulhat,
hogy hamis ábrázatot öltünk. Kiskorunktól fogva arra taní-
tanak a szüleink, hogy ne vágjunk képeket, ha nem ízlik az
elénk tett étel, vagy erőltessünk mosolyt az ábrázatunkra, ha
olyanokat fogadunk, akiket nem szeretünk. Alapjában véve
azt tanuljuk, hogy az arcunkkal hazudni kell, aztán idővel
már magunktól is ügyesen titkoljuk valós érzelmeinket, bár
előfordulhat, hogy valaki mindennek ellenére mégis elárulja
magát.

Amikor hazudik az arcunk, sokszor csak egy szerepet
játszunk el. A világhírű filmcsillagok képesek bármilyen ar-
cot mutatni, és fiktív érzéseket produkálni megrendelésre.
Sajnálatos módon sokszor ugyanezt teszik mások is; főleg
azok, akik át akárnak verni minket, vagy az összes, úgy-
mond nagyvárosi ragadozó. Hamis arcot öltenek, amikor
megtévesztenek bennünket, cinkosainkként viselkednek;
vagy megpróbálják ítéletünket hamis mosolyokkal, könny-
nyekkel vagy pillantásokkal befolyásolni.

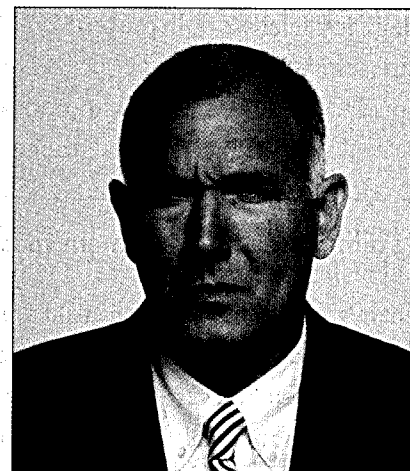
Mindazonáltal az arckifejezések zöme betekintést enged
mások gondolataiba és érzéseibe. Elég, ha figyelembe vesz-
szük, hogy mások ábrázata sokszor megtévesztő lehet, ezért
abszolút bizonyosságot egy reakció igazságértékét illetően
csakis a csoportos viselkedéstünetekből – az egymást alá-
támasztó és kiegészítő mimikából, illetve testbeszédből –
nyerhetünk. Az arc viselkedésformáit mindig az adott kö-
rülmények függvényében és más nonverbális üzenetekkel
összevetve kell felülvizsgálni, ekként könnyebben feltárhat-
juk, hogy milyen folyamatok, érzések és/vagy szándékok
zajlanak le éppen az agyban. Mivel az agyunk általában
egyetlen összefüggő kifejezőeszközként és kommunikációs

felületként kezeli mindazt, ami a váll felett található, az arcot és a hozzá tartozó palástot, vagyis a nyakat, egyetlen arcként kezeljük mi is. Ez lesz a mi úgynevezett publikus arcunk.

Az arcon tükröződő negatív és pozitív érzelmek

A negatív érzelmek – a nemtetszés, az undor, az ellenszenv, a félelem és a düh – hatására feszültté válunk. Ez a feszültség számtalan formában képes megnyilvánulni, a testünkön és a testünkben egyaránt. Az arcunkon ilyenkor csoportosan is megjelenhetnek a feszültségre utaló árulkodó jelek: az állkapocsizmok megfeszülnek, az orrcimpák fújtatni kezdenek (ez az orrszárnyak ún. dilatációja), a szem hunyorogni kezd, a száj megremeg, illetve az ajkak elzáródnak (vagyis látszólag eltűnnek). Egy alaposabb megfigyelés után azt is észrevevesszük, hogy a szem egy fix pontra fókuszál, a nyak tartása merev, és a fej a legtöbb esetben sosem néz ilyenkor felfelé. Elképzelhető, hogy valaki egyetlen szóval sem említi, hogy feszült lenne, de ha mégis ezt a tünetegyüttest vélénk felfedezni rajta, biztosra vehetjük, hogy az illető felzaklatta magát, és az agya éppen egy negatív érzelmi impulzussal igyekszik megküzdeni. Ezeket a negatív érzelmi töltetű jelzéseket a világon mindenütt ugyanúgy alkalmazzák, ezért érdemes valódi értéket tulajdonítanunk nekik, és jobban megfigyelnünk őket.

Amikor valaki kikel magából, ezek a nonverbális minták halmozottan és szórványosan is előfordulhatnak, lehetnek egészen észrevehetetlenek, mint egy futó gesztus, vagy ki-



59. ábra. A hunyorgás, a homlokráncolás és a grimaszok stresszállapotról vagy kényelmetlenségről árulkodnak

mondottan hangsúlyosak, és tarthatnak akár több percen át, vagy még tovább is. Gondoljunk csak Clint Eastwoodra azokban a régi limonádé westernfilmekben, ahol órákig csak néz nagy hunyorogva az ellenfelére, mielőtt pisztolyt rántana rá. Abban a nézés elárult mindent. Igaz, a színészek begyakorolják azokat az arckifejezéseket, amelyekről mindenki felismeri őket. A való világban viszont annál nehezebb felfedezni őket, vagy azért, mert túl kifinomult formában jelentkeznek, szándékosan visszafogottak, vagy egyszerűen csak elkerülik a figyelmünket (lásd: 59. ábra).

Vegyük például a feszültségre utaló *befeszített állkapocs* látványát. Egy üzleti megbeszélés után az egyik ügyvezető így szól a kollégájához:

– Te, láttad, mennyire befeszült Billnek az állkapcsa, amikor előálltam a javaslatommal?

Mire a kolléga így felel:

– Nem, észre sem vettem.

(Lásd: 45. példa.)

45. példa: A szám dicsér, de a szemem mást mond

Elképesztő, hányszor előfordul, hogy valaki áradozó szavakkal beszél valamiről, miközben az arca folyton negatív töltetű nonverbális jeleket sugároz, mintegy egyértelműen rációfolva az elmondottakra. Nemrégiben egy özszejövetelen jártam, ahol az egyik vendég azt mesélte, mennyire örül, amiért a gyerekei rendes álláshoz jutottak. Miközben ezt mondta, félszeg mosolyt erőltetett magára, és befeszítette az állkapcsát, majd hagyta, hogy az emberek gratuláljanak neki. Később a felesége néyszemközt elárulta nekem, hogy a férje igazság szerint teljesen ki van borulva. A gyerekeik fillérekből élnek, értelmetlen munkát végeznek, és képtelenek égyről a kettőre jutni.

A férfi szavai tehát pozitív dolgot állítottak, az arca azonban másról árulkodott.

Gyakran elmulasztjuk megfigyelni mások arckifejezéseinak üzenetét, mert arra tanítottak minket, hogy nem illik bámulni, vagy mert inkább az *elhangzottakra*, mintsem az *előadás módjára* koncentrálnak.

Ne feledjük, az emberek sokszor tudatosan rejtik el érzelmeiket, ezért nehezebb is észrevenni őket, ha nem vagyunk

jó megfigyelők. Mindemellett számos arckifejezésünk csupán pillanatnyi – vagyis olyan mikrogesztus, amelyet nem túl könnyű nyomon követni. Egy tét nélküli beszélgetés során ezek a nonverbális viselkedésformák kevésbé jelentősek, de az összes többi társas interakció során (szerelmespárok, szülő és gyermeke, üzleti partnerek vagy munkaadó és munkakereső között) a feszültség legkisebb jele is mély érzelmi konfliktusokra engedhet következtetni. Mivel agyunk tudatos része igyekszik elkendőzni limbikus reakcióinkat, fontos megfigyelnünk az összes olyan jelet, amely mégis a felszínre bukik, mert ezek segítségével pontosabb képet alkothatunk mások mélyen rejtett gondolatairól és szándékairól.

Habár az örömteli arckifejezések viszonylag könnyen és egyetemesen felismerhetők, számos okból kifolyólag sokszor mégis el kell nyomnunk vagy rejttenünk őket, aminek eredményeképpen olykor sokkal nehezebben felismerhetővé válnak.

Például biztosan nem szeretnénk kimutatni ellenfeleink előtt azt a belső eufóriát, amit egy pókerparti során egy nyertes lapjára előidéz bennünk, vagy kollégáink előtt az elégedettséget, amit akkor érzünk, ha év végén náluk több jutalmat kapunk. Szépen megtanuljuk, hogyan kell elrejtelnünk az örömeinket és az izgatottságunkat olyan körülmények között, mikor meglátásunk szerint nem lenne bölcs a szerencsénkkel kérkedni. Ennek ellenére, hasonlóan, mint a negatív testjelek esetében, a pozitív töltetű, finomabb vagy visszafogottabb nonverbális üzenetek is észrevehetőek, ha kellően aprólékos megfigyelést és kiértékelést végzünk, az összes többi kísérő viselkedésforma számbavételével. Előfordul például, hogy az arcunk egy röpké pillanat erejéig

izgatottságról árulkodik, de ez önmagában még nem elég ahhoz, hogy meggyőzze a szemfüles megfigyelőt őszinte boldogságunkról. Ugyanakkor kísérő lábmozdulataink kellő bizonyítékot szolgáltathatnak felvillanyozottságunk alátámasztására, és megerősíthetik azt a feltételezést, mely szerint valóban pozitív töltetű érzelmeket sugározunk (lásd: 46. példa):

46. példa: Az arc és a láb örömeinek tünetegyüttese

Nemrégiben egy Baltimore-ból induló gépre várakoztam, és az előttem álló utas a pultnál tudta meg, hogy első osztályon utazhat. Miután ismét helyet foglalt, próbált úrrá lenni a mosolyán, mivel úgy vélte, nem illik más utasok előtt egy ilyen szerencsés véletlennel kérkedni. Az arcát elnézve óriási túlzás lett volna azt állítani, hogy fel van villanyozva. Aztán arra lettem figyelmes, hogy felhívja a feleségét, és beszámol neki a váratlan fejleményekről. Halkan beszélt, hogy a körülötte lévők ne hallhassák a beszélgetést, de a lába mintha valódi örömtáncot járt volna, olyan volt, akár a születésnap ajándék bontására váró kisgyerek. Táncoló talpai alátámasztották feltételezéseimet, és megbizonyosodtam arról, hogy valóban feldobott. Ne feledjük, a viselkedésformákat mindig csoportosan érdemes megfigyelnünk feltételezéseink megvalósításának érdekében.



60. ábra. A fejbillentés azt üzeni a kívüllátnak, hogy „kényelmes így nekem, nyitott vagyok és barátságos”. Azoknak a közelében, akiket nem kedvelünk, általában nehezünkre esik ez a gesztus

A boldogság valódi, kontroll nélküli jelei mind az arcon, mind pedig a nyaktájékon megfigyelhetők. A pozitív érzelmekről árulkodhat a homlokráncok eltűnése, az arc körüli izmok elernyedése, az ajkak telt formája (amikor nincsenek összeszorítva vagy beharapva), és a szemtájék kitágulása a környező izmok ellazulásának eredményeképpen. Amikor úgy igazából ellazulunk, és kényelembe helyezük magunkat, az arcizmaink elernyednek, kissé oldalra döntjük a fejünket, és szabadabbá tesszük testünk legvédtelenebb részét, vagyis a nyakunkat (lásd: 60. ábra). Ez olyan magas szintű komfortérzetre utaló nonverbális magatartásforma, amely rendszerint udvarlás közben a legjellemzőbb, és szinte lehetetlen megjátszani, ha kényelmetlenül vagy fenyegetve érezzük magunkat, vagy ha feszültek, gyanakvóak vagyunk (lásd: 47. példa).

47. példa: Egy liftben erre nem kerülhet sor

Ha egy idegenekkel teli liftben tartózkodunk, próbáljuk meg kényelmesen oldalra billenteni a fejünket, és maradjunk így az utazás végéig. A legtöbb ember számára ez a feladat szinte végrehajthatatlan, mivel a fejbillentést csak is kényelmi állapotban szokta meg, és egy idegenekkel teli liftben ácsorogni rendszerint nem éppen a legkényelmesebb pillanatok egyike. Próbáljunk meg ugyanezzel a mozdulattal ránézni valakire a liftben. Mint látni fogjuk, ez még nehezebb, sőt majdhogynem lehetetlen.

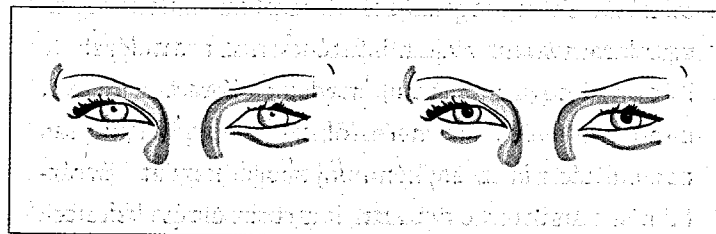
A szem nonverbális viselkedésformáinak értelmezése

Azt mondják a szemről, hogy a lélek tükré, illik tehát alaposan megvizsgálnunk nonverbális üzeneteinek gondolati, érzelmi töltetét. Az olyan dalszövegek igazságtartalma ellenére, amelyek „csalfa tekintetekről” beszélnek, a szemből rengeteg hasznos és helytálló információt kiolvashatunk. A legtöbbször-érzelmeink hamisíthatatlan fokmérője, mivel szinte alig vagyunk képesek uralkodni felette. Az arcunk összes többi és jóval kevésbé kifejező részével ellentétben a szemben és a szem körül található izmok úgy fejlődtek ki az evolúció során, hogy védelmet nyújtsanak a szemnek. A szemgolyóban található izmok például a pupilla összehúzásakor megvédik az érzékeny fényreceptorokat a túlzott fénnel szemben, a környező izmok pedig azonnal összehúzódnak a szemet, ha valamilyen tárggyal közelítünk felé.

Ezeknek az automatikus válaszreakcióknak a révén a szem az arcunk egyik legőszintébb része, ezért érdemes megvizsgálnunk pár konkrét klasszikus szemmozgást, aminek segítségével mélyebb betekintést nyerhetünk mások gondolataiba és cselekvési szándékaiba.

A szemblokkolás formái a pupilla-összehúzódástól a hunyorgásig

Kutatások kimutatták, hogy amikor meghökkenéssel reagálunk valamire, tetszéskor a pupilláink kitágulnak, nem-tetszéskor összehúzódnak (lásd: 61. ábra) (Hess, 1975a; Hess, 1975b). A pupillák tudatos irányítása lehetetlenség, a másodperc töredéke alatt maguktól reagálnak minden külső (például fényváltozással járó) és minden belső (például gondolati) ingerre. Mivel a pupillák eleve kicsik, és szinte alig láthatók, főleg a sötétebb szemű emberek esetében, és mivel pillanatról pillanatra változik a méretük, a pupillareakciók rendszerint nehezen megfigyelhetők. Habár a szem működésének jellemzői rendkívül informatívak lehetnek,



61. ábra. A fenti ábrán a pupillaösszehúzódást és -tágulást szemléltetjük. Születésünktől fogva megnyugvást lelünk a kitágult pupillák látványában, főleg azoknál, akikhez érzelmileg is kötődünk

**48. példa: Akinek összeszűkül,
az könnyen rács mögé kerül**

1989-ben egy nemzetbiztonsági ügy kapcsán kihallgatunk az FBI-nál egy kémeket, aki hajlandóságot mutatott az együttműködésre, de nem akarta megnevezni azokat a személyeket, akikkel együtt kémkedett.

Hiába próbáltunk meg hazafias érzéseire hatni azzal, hogy több millió ártatlan ember épségét veszélyezteti, nem mentünk semmire. Holtpontra jutottunk. Feltétlenül azonosítanunk kellett a vádlott bűntársait, akik továbbra is szabadon garázdálkodva, óriási fenyegetést jelentettek az Egyesült Államokra nézve. Mivel nem volt más választásunk, Marc Reeser, aki kiváló elemző kollégám az FBI-nál, azt javasolta, hogy próbáljuk meg nonverbális jelek segítségével kicsikarni emberünkől a szükséges információt.

Reeser a potenciális bűntársakat számba véve, 32 darab 8 x 13 cm-es névkártyát gyártott, és a vádlott elé helyezte a paklit. Ezt követően felkértük őt, hogy pár szóval mondja el, kiről mit tud. A válaszainak igazságtartalmával nem foglalkoztunk, azzal bármikor megtéveszthetett volna minket. Inkább csak az arcát figyeltük. Két olyan név volt a listán, melyeknek láttára tágra nyílt a vádlott szeme a felismeréstől, aztán a pupillái gyorsan összehúzódtak, és enyhén hunyorogni kezdett. Egyértelműen látszott, hogy tudat alatt rossz érzést keltettek benne ezek a nevek, és mintha hirtelen veszélyben is érezte volna magát. Lehet, hogy megfenyegették, és nem

meri elárulni, mit tud róluk. A bűntársak azonosításához tehát a pupillák összehúzódása és a hunyorítás volt az egyetlen nyom, amin elindulhattunk. A vádlott nem is tudott arról, milyen nonverbális üzeneteket közvetít, mi pedig jobbnak láttuk őt fel sem világosítani erről. Ám ha nem fedeztük volna fel árulkodó jeleit, valószínűleg sosem sikerült volna felfednünk a többi kém kilétét.

A neveket kinyomoztuk, és bevittük a célszemélyeket kihallgatásra. Töredelmesen bevallották, hogy a vádlottal együtt valóban közösen követték el a bűncselekményt. Az eredeti vádlott a mai napig nem tudja, hogyan sikerült végül is ráakadnunk a társaira.

a legtöbb embernek fel sem tűnnek, vagy ha mégis, sokuk alábecsüli a jelentőségüket mások tetszésének vagy nemtetszésének a megítélésében.

Amikor felcsigáznak bennünket, meglepődünk, vagy hirtelen kihívás elé kerülünk, egyrészt tágra nyílik a szemünk, másrészt viszont a pupillák is kitágulnak, és minél több fényt próbálnak befogadni, hogy az agyat vizuális információval maximálisan ellássák. Ez a meghökkenéses reakció egyébként hosszú évezredek óta szolgálja az emberiséget. A bejövő információ feldolgozására aztán már elég egyetlen pillanat, és ha az negatívnak ítéltetik (mint kellemetlen meglepetés vagy konkrét veszély), a pupillák a másodperc tört része alatt összehúzódnak (Ekman, 2003, 151) (lásd: 48. példa). A pupillák összehúzódása révén a körülöttünk lévő látvány fókuszba kerül, minden forma kitisztul és kiélesedik, hogy

szükség esetén képesek legyünk megvédeni magunkat, vagy sikeresen elmenekülni (Nolte, 1999, 431–432): Hasonlóan működik, mint egy fényképezőgép rekesznyílása. Minél kisebb a nyílás, annál nagyobb a fókusz távolság, és közelben távolban minden egyforma élesen látszik. Arra az esetre, ha netalántán olvasószemüvegre lenne szükségünk, de hirtelen egyet sem tudunk keríteni, elég, ha apró lyukat fúrunk egy papírlapba, és a szemünkhöz tartjuk azt: az apró nyíláson át rögtön fókuszba kerül az olvasnivaló. Amennyiben a maximális pupilla-összehúzódás sem elegendő, hunyorogni kezdünk, hogy még tisztábban és élesebben lássunk, miközben megóvni is próbáljuk a szemünket (lásd: 62. ábra).



62. ábra. Azért szoktunk hunyorítani, hogy blokkoljuk a fényt, és mindazt, amiben kivetnivalót találunk. Akkor is hunyorítunk, ha mérgesek vagyunk, vagy ha olyan hangot, zajt vagy zenét hallunk, ami nincs ínyünkre



63. ábra. A hunyorítás rendszerint rövid, és egynyelcad másodpercig tart. Vagyis a negatív gondolatokat vagy érzelmeket valós időben képes reflektálni

Pár évvel ezelőtt éppen a lányommal sétálgattam, amikor elhaladt mellettünk egy ismerőse. A lányom enyhén hunyorogni kezdett, miközben lefelé tartott kézzel a másik lány felé intett. Úgy éreztem, valami negatív dolog történhetett kettejük közt, ezért megkérdeztem, honnan ismerik egymást. A lányom azt válaszolta, gimnáziumi osztálytársak voltak, de már beszéltek párszor egymással azóta is. Azért integetett rá, mert így illik. A hunyorgása viszont őszintén és egyértelműen negatív érzelmekről, illetve ellenszenvről árulkodott (pedig az érettségije már több mint hét éve volt). Miközben a lányomnak fogalma sem volt arról, hogy a hunyorgása elárulta, mit érez valójában a másik lány iránt, addig én a nemtetszéséről sziklaszilárd bizonyosságot szereztem (lásd: 63. ábra).

Ugyanez a jelenség megfigyelhető az üzleti világban is. Amikor egy szerződés átolvasása közben egy vevő vagy egy ügyfél hirtelen hunyorogni kezd, valószínűleg nehezen érti vagy vitathatónak tartja a szövegezést, és a feszélyezettség, illetve a kétely azonnal megjelenik a szemében is. Ilyenkor üzleti partnereinknek valószínűleg fogalmuk sincs arról, hogy nemtetszésüknek vagy ellenvéleményüknek ilyen világos és egyértelmű jelét adják.

A hunyorgás mellett a rossz érzés jele lehet az is, ha valaki lefelé görbíti a szemöldökét, miután valami kellemetlen dolgot lát a környezetében. A felfelé ívelő szemöldök (ami a gravitáció legyőzésére irányuló viselkedésformák egyike) magabiztosságot és pozitív érzelmeket sugall, ellentétben a gyengeség, illetve a bizonytalanság megjelenési formáit tapasztaljuk, melyekből önbizalomhiányra és negatív gondolatokra következtethetünk (lásd: 49. példa).

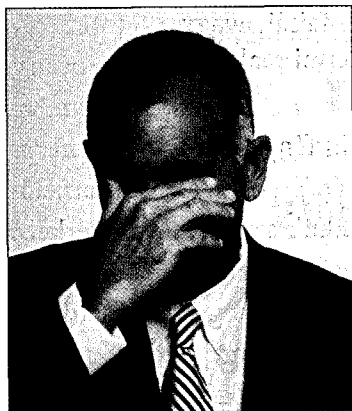
49. példa: Szemöldökráncolás: ki bírja tovább?

A szemöldökráncolásnak számos különböző jelentése lehet. Ezek között úgy tehetünk a legkönnyebben különbséget, ha megfigyeljük a szemöldökmozgás szögét, és a környezeti tényezőkre tekintettel kiértékeljük. Ha például erőszakos hangulatban vagyunk, és keressük a konfliktust, a szemöldökünket lefelé görbítjük, és hunyorgunk a szemünkkel. Ugyanígy viselkedünk egy vélt vagy valós veszéllyel vagy fenyegetéssel szemben, és akkor is, ha kínos helyzetbe hoznak minket, elkedvetlenedünk vagy éppen dühbe gurulunk. Ha viszont túl mélyre zuhan a szemöldökünk, ahogyan azt egy vereséget szenvedett kisgyereknél oly sokszor látni lehet; gyengeségről és biztonsághiányról tesznek tanúbizonyságot. Olyan viselkedésforma ez, mely alázatos, behízog vagy szolgalelkű jellemekhez társul, és azoknál jelentkezik elsősorban, akik fejet hajtának mások előtt vagy gyávának mutatkoznak. Ugyanerre utaznak az olyan „nagyvárosi ragadozók” is, mint a pszichopáták. Tanulmányok kimutatták, hogy amikor a börtönökbe új fegyencek kerülnek, a többiek mind ezt a terhelt tekintetet, illetve lefelé görbülő szemöldököt keresik a friss húsokon, hogy kiválasszák közülük a gyengéket és a bizonytalanokat. A társas és üzleti interakciók során is érdemes ezeket a jeleket megfigyelni, mások gyengeségeinek és erejének feltérképezésekor.

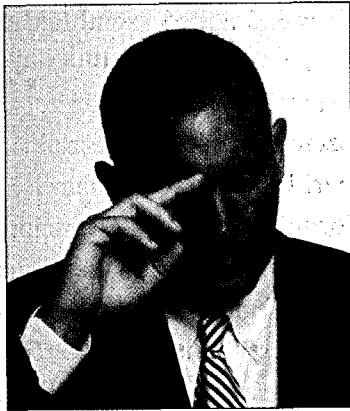
A szemblokkolás fajtái, avagy az agyunk önvédelmi reakciója

Szemünk, amely túltesz az összes fényképezőgépen, az emberi információfogadás első számú eszköze. Gyakran előfordul azonban, hogy megpróbáljuk cenzúrázni a beérkező tartalmat a limbikus rendszer egyik túlélő mechanizmusának a segítségével, melyet úgy hívunk, hogy *szemblokkolás*, és amely küldetését tekintve igyekszik megóvni az agyat a nemkívánatos „látványtól”. A szem méretének megváltoztatása hunyorgással vagy pupilla-összehúzóddással tudat alatti blokkoló magatartásforma. És mint olyan, rendszerint az aggodalom, a nemtetszés, a véleménykülönbség, illetve egy potenciális veszélyérzet jele.

A szemblokkolás olyannyira mindennapos és természetes része nonverbális megnyilvánulásainknak, hogy a legtöbb ember elmulasztja észrevenni, vagy nincs tisztában a jelentésével (lásd: 64–67. ábra). Gondoljunk csak arra, milyen, amikor rossz hírt kapunk. Talán észre sem vesszük, de ilyenkor minden valószínűség szerint pár pillanatra mindannyian lehunyjuk a szemünket. Ez a típusú blokkoló magatartás ősi eredetű, és mélyen az agyunkban gyökerezik. Még a magzat is szokott szemblokkoló mozdulatokat tenni, amikor a méhen belül hirtelen fokozott zajnak van kitéve. Még ennél is megdöbbentőbb, hogy a vakon született gyerekek is a szemük elé tartják a kezüket, valahányszor rossz hírt kapnak (Knapp & Hall, 2002, 42–52). Életünk során minden olyan alkalommal, mikor szörnyűséget hallunk, alkalmazzuk ezt a limbikus szemblokkoló technikát, annak ellenére, hogy a hallásunkat és gondolatainkat egy cseppet



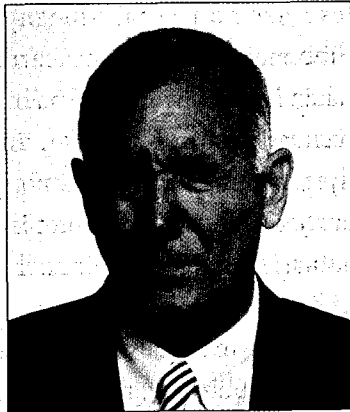
64. ábra. A szem eltakarása a kezünkkel egyértelműen azt üzeni a kívüllágnak, hogy „nem tetszik, amit az imént hallottam, láttam vagy megtudtam”



65. ábra. A szem futólagos megérintése egy beszélgetés során azt jelezheti, valakinek negatív érzései támadtak a szóban forgó témával kapcsolatban



66. ábra. Ha valaki késve nyitja fel, vagy hosszasan lehunyva tartja a szemét, amikor valamiről tudomást szerez, negatív érzéseit vagy nemtetszését kívánja tudtunkra adni



67. ábra. Amikor összeszorítjuk a szemhéjunkt, mint ahogyan az ezen a fényképen is jól látszik, egy kifejezetten negatív hírt vagy eseményt igyekszünk kizárni

sem befolyásolja ez a válaszreakció. Talán eredetileg azt a célt szolgálta, hogy szusszanásnyi időt engedjen az agynak, vagy legbensőbb érzéseinkről tudósítson, de a kiváltó okoktól függetlenül egyszerűen automatizmussá vált.

A szemblokkolásnak számos formája ismeretes, amely drámai események hatására – ha rossz hírt kapunk, vagy ha tragédia történik az életünkben – jól megfigyelhető. Van, aki fél kézzel egyszerre mindkét szemét eltakarja, mások egyik kezükkel az egyik, másik kezükkel a másik szemüket fogják be, vagy egész arcukat elfedik egy tárggyal, például újsággal vagy könyvvel. Akár egy belső használatra tartalékolt információ, például egy gondolat is kiválthatja ezt a válaszreakciót. Az, akinek hirtelen eszébe jut, hogy elfelejtett valami fontosat, előfordul, hogy egy pillanatra lehunyja a szemét, mély lélegzetet vesz, és némán szidni kezdi magát.

Amennyiben a környezeti tényezők figyelembevételével értékeljük ki őket, a szemblokkoló viselkedésformák hatékony fokmérői lehetnek mások gondolatainak és érzéseinek. Mint a hárítás jelei valós időben, rögtön azután jelentkeznek, hogy a rossz hír elhangzik. Egy beszélgetés alkalmával ezek a nonverbális reakciók a legmegfelelőbbek arra, hogy kiderítsük, ha valami nem stimmel a másikkal azzal kapcsolatban, amit mondtunk.

A szemblokkolás mint árulkodó jel számtalanszor a segítségemre volt az FBI-nál végzett munka során. A „jégcsáka-nyos” gyilkosságok és a korábban már említett Puerto Ricó-i tüzeset felderítése csak két példa a sok közül, melyből kiderülhet számunkra a szemblokk jelentősége. Még ma is napi rendszerességgel figyelem ezt a jelenséget másokon, hogy érzéseiket és gondolataikat könnyebben tudjam értelmezni.

Habár a szemblokkoló viselkedésformákat általában valami negatív dolognak a látványával vagy negatív értesüléssel szoktuk társítani, valamivel, ami feszültséget kelt bennünk, olykor önbizalomhiányról is árulkodhatnak. A legtöbb nonverbális jelhez hasonlóan ez a válaszreakció is akkor a legmegbízhatóbb és legértékesebb, ha közvetlenül egy általunk jól beazonosítható esemény után történik. Ha bekövetkezésének időpontja egybeesik azzal, amely rögtön az adott információ vagy ajánlattétel elhangzása után következett, arra a megállapításra kell jutnunk, hogy valami nincs rendjén, és a megfigyelt személy feszültség alatt áll. Ennél a pontnál érdemes elgondolkodni azon, miképpen képzeljük el a folytatást, ha elsődleges célunk, hogy megnöveljük a cél-személlyel folytatandó sikeres társas interakció esélyeit.

A pupillatágulás, a felfelé ívelő szemöldök és az izzó tekintet

Létezik rengeteg olyan szemmozgásos viselkedésforma is, amely pozitív érzéseket hivatott tolmácsolni. Kiskorunkban jó érzésekkel tölt el bennünket édesanyánk látványa. Egy csecsemő 72 órástól képes követni az anyja arcát, érdeklődéssel és meglelégedéssel tágra nyitja a szemét, valahányszor az anyja belép a szobába. Egy szerető anya ilyenkor szintén tágra nyílt szemmel tekint a gyermekére, a csecsemő pedig hosszasan visszabámul, és megnyugszik tőle.

A tágra nyílt tekintet pozitív jelzésnek számít. Azt jelzi, hogy valaki olyasmit tapasztal, amitől jó érzése támad. A pupilla-összehúzóddással ellentétben a meglelégedettséget



68. ábra. Amikor elégedettek vagyunk, a szemünk nyugodt és szinte feszültségmentes



69. ábra. Itt azt látjuk, hogy a szemöldök enyhén felfelé ível, és dacolni próbál a gravitációval, ami a pozitív érzések egyértelmű jele



70. ábra. Az izzó tekintet akkor jellemző ránk, ha izgatottan várjuk valakivel a találkozást, vagy ha tele vagyunk pozitív érzésekkel, és az kifakad belőlünk

50. példa: **Valahányszor kihuny a szikra**

Ha észreveszünk valakit, aki szeretünk, vagy ha meglepődünk, mikor egy ezer éve nem látott ismerősbe botlunk az utcán, rendszerint nyílt tekintettel és pupillatágulással reagálunk. A munkahelyen a főnök kedvét leli bennünk, vagy valamit nagyon jól csináltunk, ha tágra nyílt szemmel néz ránk.

Ezt a biztató magatartásformát használhatjuk arra is, hogy eldöntsük, jó úton járunk-e, valahányszor udvarolunk, üzletelünk, vagy csak barátkozni vágyunk. Képzeli csak el, milyen egy álmodozó tekintetű kamaszlány, aki rajongással tekint az udvarlójára. Érdemes tehát jobban megfigyelnünk mások szemét: minél nagyobb, annál jobbra számíthatunk! Ellenkező esetben, ha azt látjuk, hogy valakinek a tekintete összeszűkül, hunyorogni kezd, leesik a szemöldöke, vagy összeszűkül a pupillája, feltétlenül újra kell gondolnunk a saját hozzáállásunkat.

Még egy apró figyelmeztetés. A pupillatágulást és -szűkülést okozhatják olyan tényezők is, amelyek érzelmeiktől vagy eseményektől függetlenek. Ilyenek a fényviszonyok, az egészségügyi problémák és bizonyos gyógyszerek. Ezekkel a tényezőkkel mindenképpen számolnunk kell, különben könnyen tévedésbe eshetünk!

és a pozitív érzéseket a pupillatágulás mutatja. Az agy ilyenkor lényegében azt üzeni, hogy „Tetszik, amit látok, hadd nézzem csak közelebbről!” Amikor az embereket valós örömmel tölt el egy látvány, nem csak pupillájuk tágul ki,

felhúzzák a szemöldöküket is, a szem körüli rész ezáltal kiszélesedik, a szem pedig nagyobbak látszik (lásd: 68-70. ábra) (Knapp & Hall, 2002, 62-64). Egyesek mindemellett hatalmasra tárják a szemrekeszüket, és közben egy jó nagyot néznek, amitől pont úgy festenek, mint egy *kigyulladt villanykörte*. Ezt a válaszreakciót általában a meglepődés vagy valami pozitív esemény szokta kiváltani (lásd: 50. példa), és a gravitációra fittyet hányó, kellemes érzésekhez társított viselkedésformák közé soroljuk.

A szemvillanás

Az izzó tekintet egyik variánsa az úgynevezett szemvillanás, mely pozitív érzelmi töltetű események során, rendkívül gyorsan és szaggatottan szokott jelentkezni. Amellett, hogy ezt a szemmozgást a legtöbbször a („surprise” partikhoz hasonló) kellemes meglepetésekhez társítanak, a szemvillanás nyomaték gyanánt vagy a feszültség fenntartása érdekében is felbukkanhat. Amikor valaki azt mondja, „Húha!”, általában felhúzza a szemöldökét, és villan egyet a tekintete. Ez egy őszinte, pozitív válaszreakció. Ugyanez történik, ha valaki hangsúlyozni akar valamit, vagy éppen egy történetet mesél. Az illető hangulata egyértelműen megjelenik, ami egy tökéletesebb vizuális befogadást tesz lehetővé.

A szemöldökfelhúzás legnagyobb hasznát talán mégis akkor vesszük, amikor valakinél beszéd közben hirtelen eltűnni látszik. Amikor ugyanis nem kötődünk érzelmileg a szavainkhoz, a szemünk sem hangsúlyoz. A kötődés hiánya ez esetben lehet a megcsappant érdeklődés jele, de

bekövetkezhet azért is, mert éppenséggel nem a teljes igazságot halljuk. A kiváltó ok feltárása kemény dió. A lényeg, hogy felfigyeljünk a szemöldökfelhúzás mérséklésére vagy hirtelen megszűnésére, és tudatosuljon bennünk, hogy valami megváltozott. Hihetetlen különben, hogy az emberek milyen gyakorisággal változtatják az arckifejezéseiket (és rángatják a szemöldöküket), miközben egyre jobban, illetve egyre kevésbé kötődnek ahhoz, amit mondanak vagy tesznek.

A merengés

A világon mindenütt igaz, hogy ha valakire egyenesen ránézünk, az illető tetszik nekünk, kíváncsiak vagyunk rá, vagy meg akarjuk őt fenyegetni. A szerelmesek gyakran ámulnak egymás szemébe hosszasan, és ugyanezt teszi anya és gyermeke is, bár az ígéző tekintet a „ragadozófajtákra” is jellemző, főleg, ha el akarnak bűvölni vagy meg akarnak ijeszteni minket (jusson eszünkbe, milyen volt Ted Bundy vagy Charles Manson nézése). Röviden tehát az agy egyetlen szemmozdulatot alkalmaz, vagyis merengve néz, amikor szeretetet, érdeklődést vagy gyűlöletet akar kifejezni. Ilyenkor, a *merengő tekintet* mellett, kénytelenek vagyunk figyelembe venni az arc többi nonverbális üzenetét is, ha valakinek a tetszését (nyugodt mosoly) vagy nemtetszését (befeszített állkapocs; összehúzott ajkak) szeretnénk megállapítani.

Ellenkező esetben, ha elnézünk más irányba beszélgetés közben, azért tesszük, mert támadt egy ötletünk, amit anélkül szeretnénk végiggondolni, hogy a másik, akire beszéd

közben nézünk, elterelné a figyelmünket. Ezt a viselkedést tévedésből gyakran titulálják gorombaságnak vagy személyes visszautasításnak, pedig ilyesmiről szó sincs. Ugyanígy nem beszélhetünk megtévesztésről vagy érdektelenségről sem; a merengés egyszerűen egy *kényelmi válaszreakció* (Vrij, 2003, 88–89). Amikor a barátainkkal beszélgetünk, megszokásból a távolba meredünk. Ezt csak azért merjük megtenni, mert kimondottan kényelmes érzés a másik társasága, és a limbikus rendszerünk semmiféle veszélyt nem érzlel a részéről. Ne gondoljuk azt, hogy valaki meg akar tévesztetni bennünket, elvesztette az érdeklődését vagy elkedvetlenedett, csak azért, mert a távolba tekint! Egy gondolat sokszor akkor válik világossá, ha elfordítjuk a tekintetünket, ezért is teszünk így oly gyakran.

Persze számos más oka is létezhet annak, hogy a beszélőtől elfordulunk. Ha lefelé nézünk, megeshet, hogy éppen egy gondolatot vagy egy érzést igyekszünk megemésztetni, belső monológot folytatunk, vagy alárendeltségünket demonstráljuk. Egyes kultúrákban elvárják, hogy lesüssük a szemünket, vagy a tekintet elidegenítésének valamely egyéb formáját alkalmazzuk a hatóságokkal vagy a magasabb rangú személyekkel szemben. Sokszor a gyerekek is azt tanulják, hogy lehorgasztott fejjel kell viselni a felnőttek vagy a szüleik szidalmait (Johnson, 2007, 277–290).

Kínos helyzetekben a bábáskodók is elkaphatják a tekintetüket merő udvariasságból.

Tévedés azt gondolni, hogy a lesütött tekintet a megtévesztés jele. Az összes olyan kultúrában, ahol ehhez a témához kapcsolódó kutatásokat végeztek, jellemzően elmondható, hogy aki dominánsan viselkedik, sokkal szabadabban

báméskodik a szemével is. Alapjában véve ezeknek az embereknek megengedett, hogy oda nézzenek, ahová nekik tetszik. A beosztottak lehetősége az elmerengésre ennél persze sokkal korlátozottabb. A tisztesség úgy kívánja, hogy egy felsőbb vezető előtt (például a templomban) fejet hajtunk. Általános szabály, hogy a domináns egyének számára vizuálisan érzékelhetetlen az a beosztott, amelyik messziről hosszasan bámulja őket. Másképpen szólva, a magas rangú személyek nyugodtan lehetnek közömbösek, az alacsonyabb beosztású egyénektől viszont elvárják, hogy körültekintően gazdálkodjanak a nézésükkel.

A király azt bámul meg, akit akar, az alattvalók azonban csakis őfelségére nézhetnek, miközben kihátrálnak a trónteremből.

Rengeteg munkáltató panaszkodik arról, hogy mennyire visszatetsző, amikor egy állásinterjú során a munkavállalónak elkószál a tekintete, és úgy méri fel a terepet, mintha „legalábbis ő lenne itt a tulaj”. Mivel a cikázó tekintet érdektelenséget vagy felsőbbrendűséget sugall, felettébb rossz benyomást kelt másokban. Bármennyire is szeretnénk meggyőződni arról, hogy ez legyen-e az új munkahelyünk, próbáljunk meg a meghallgatást vezető személyre fókuszálni, különben soha nem kapjuk meg azt az állást!

A pislogás és a szemrebbenés

A pislogás mértéke minden olyan esetben fokozódni látszik, amikor izgatottak, gondterheltek, idegesek vagyunk, vagy aggódunk valamiért, de amint megnyugszunk, visszatér

a normális kerékvágásba. Egy gyors pislogássorozat belső konfliktusról árulkodik. Például ha olyat hallunk valakitől, ami nemtetszést vált ki belőlünk, még a szemhéjunk is belemeg. Ugyanez megtörténhet, ha nem tudjuk szabatosan kifejezni gondolatainkat egy beszélgetés során (lásd: 51. példa). A szemrebbenés rendszerint a belső vívódás jele, a saját teljesítményünkkel, egy információ továbbításával, illetve befogadásával kapcsolatban. A híres színészek közül az angol Hugh Grant az, aki kommunikációja során előszeretettel használja a szemrebbenést, valahányszor zavarba jön, nem tudja, mitévő legyen, küszködik vagy egyéb gondja akad.

A nonverbális kommunikációra szakosodott diákok gyakran megjegyzik a dolgozataikban, hogy Richard Nixon amerikai elnök is szaporábban verdesett a szemhéjával, amikor egy híres beszédében így szólt: „De én nem vagyok bűnöző!” Igazság szerint a pislogás mértéke majdnem minden esetben fokozódik, ha valaki stressz alatt áll, függetlenül attól, hogy igazat mond-e vagy sem. Clinton elnök pislogását a tanúvallomása során jómagam is vizsgálat alá vettem, és kiderült, hogy az az ötszörösére szökött az állandó stressz súlya alatt. Habár nagy a kísértés, én mégis vonakodnék hazugnak nevezni valakit csak azért, mert intenzívebben pislog a kelletténél, hiszen akár még a legkisebb feszültség is (nem hogy egy nyilvános vallatás!) kiválthatja ezt a szemmozgásos reakciót.

51. példa: Fókuszban a pislogás

Ha megfigyeljük mások pislogását, könnyebben olvashatunk az emberekben, és megelőlegezhetően tudunk reagálni a környezetünkre. Például egy társas összejövetel vagy egy üzleti találkozó során, a szociálisan érzékenyebb emberek figyelik a pislogó magatartásformákat, és következtetnek belőlük a résztvevők kényelmi szintjére. Ha valakinek remeg a szemhéja, azt valami biztosan bántja. Igencsak hatásos nonverbális jelzés, és a legtöbb embernél egy konkrét probléma említésekor jelentkezik. Például egy beszélgetés során, ha a másik embernél beindul a pislogás, azt kívánja tudatni velünk, hogy részéről a téma vitathatóvá vagy megemészthetetlenné vált, és itt az ideje, hogy másra tereljük a szót. Az ilyen viselkedésformák hirtelen megjelenése döntő jelentőségű lehet, és nem szabad elsiklanunk felette, ha azt szeretnénk, hogy a környezetünk kényelmesen érezze magát a társaságunkban. Mivel a legtöbb ember pislogási szokásai eltérnek – főleg, ha az új kontaktlencséjüket próbálgatják –, érdemes főként a pislogás mértékének megváltozására, a szemrebbenés hirtelen megszűnésére vagy felgyorsulására összpontosítani annak érdekében, hogy mélyebb betekintést nyerhessünk mások gondolataiba és érzéseibe.

A sandítás

Amikor másokra *sandítunk*, a fejünkkel és a szemünkkel egyszerre végzünk mozgást (lásd: 71. ábra). Előfordul, hogy fejünket félredöntve vagy biccentve oldalra tekintünk, vagy futólag kidülsztjük a szemünket. A sandítás azokra jellemző, akik gyanút fognak másokkal szemben, vagy megkérdőjelezik a másik szavahihetőségét. Néha az egész egy szempillantás alatt történik, máskor viszont kínosan sokáig tart, sőt, a testünkkel is kitartjuk mindvégig ezt a pózt. A sandítás nonverbális üzenete – bár annál szerényebb és érdeklődőbb, semhogyni nyíltan pimaszkodó lenne – viszonylag könnyen felfedezhető, és a következőként értelmezhető: „Figyelek rád, de nem veszem be, amit mondasz, legalábbis egyelőre!”

A száj nonverbális
üzeneteinek megértése

A szemhez hasonlóan a száj is számos relatíve megbízható és jelentőségteljes árulkodó jelet képes produkálni. Ezeknek a megfigyelése révén hatékonyabban viselkedhetünk másokkal is.

No, persze, gondolkodó agyunk a szem után a száját is hamis jelek küldésére bátoríthatja, ezért különös elővigyázatossággal kell eljárunk, mielőtt bármiféle jelentést tulajdonítanánk a dolognak. Most pedig íme, néhány érdekes jelenség a száj nonverbális jelzéseivel kapcsolatban!



71. ábra: Azokra szoktunk sandán nézni, akikkel szemben bizalmatlanságot érzünk, vagy nem vagyunk meggyőzve, mint ahogy az ezen a fényképen is jól látható

Egy fals és egy igazi mosoly

A kutatók kiderítették, hogy minden ember képes hamis és valódi mosolyra (Ekman, 2003, 205–207). A hamis mosoly szinte társadalmi elvárás mindazokkal szemben, akikkel nem állunk közel, a valódi mosolyt viszont azoknak az embereknek (illetve azokra az eseményeknek) tartogatjuk, akik (illetve amelyek) felé törődéssel fordulunk (lásd: 52. példa).

A valódi mosoly alapvetően két izom mozgásának köszönhető: az egyik a *zygomaticus major*, amely a száj sarkából kiindulva terjeszkedik tovább az arccsontok felé, a másik pedig az *orbicularis oculi*, amely a szem körül található. A kettő közreműködésének eredményeképpen a szájunk

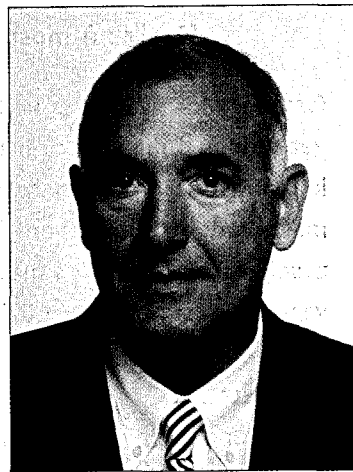
52. példa: A mosolygás fokmérője

Csak egy kis gyakorlás kell hozzá, és máris különbséget tudunk tenni igazi és hamis mosoly között. Az egyik legkönnyebb módszer, ha megfigyeljük ismerőseinket mások üdvözlése közben, úgy, hogy tudjuk, milyen érzéseket táplál egyikük a másik iránt. Például ha tisztában vagyunk azzal, hogy egy üzlettársunk pozitív érzéseket táplál A. iránt, de ellenszenvet érez B.-vel szemben, és mindketten hivatalosak az üzlettársunk által szervezett üzleti rendezvényre, figyeljük meg, milyen arccal üdvözl egymást a három ember, amikor a vendégek megérkeznek. Egy pár pillanat elég, és máris tudni véljük, milyen egy igazi, és milyen egy kényszeredett mosoly!

Ha már megtanultunk különbséget tenni őszinte és hamis mosoly között, ezt a tudásunkat felhasználhatjuk mások velünk kapcsolatos valódi érzéseinek a kifürkészésére is, illetve arra, hogy ezeknek az érzéseknek megfelelően reagáljunk. Érdeemes a különféle mosolytípusok alapján felmérni, mennyire tetszenek másoknak a javaslataink vagy ötleteink. Az őszinte mosollyal üdvözölt gondolatokat érdemes továbbfejleszteni vagy haladéktalanul megvalósítani, míg a hamis mosollyal fogadott elképzeléseket újra kell magunkban értékelnünk, vagy egyszerűen el kell vetni. A mosolygás fokmérője barátokkal, házastársakkal, kollégákkal és gyerekekkel – sőt még a főnökeinkkel is – egyaránt működőképes. Információval szolgál számunkra az emberek érzéseit illetően, a társas interakció összes típusában és fázisában.



72. ábra. Egy őszinte mosoly a szájunk sarkát a szemek irányába mozditja

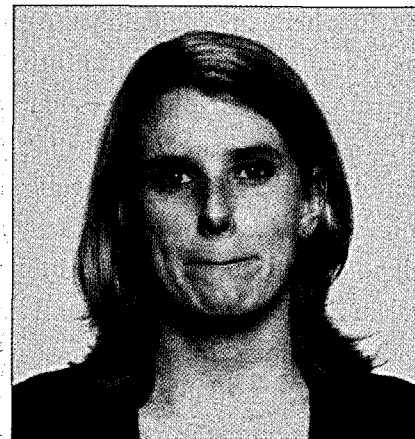


73. ábra. Ez egy hamis vagy „udvariassági” mosoly: a száj sarkai a fülek irányába mozdu-
lnak el, és a szem is kevés
érzelemtől árulkodik

sarka felszalad, és a szemünk külső pereme összeráncolódik, illetve szarkalábakba rendeződik, aztán az egész gesztus át-
alakul őszinte, meleg mosollyá (lásd: 72. ábra).

Amikor egy társasági vagy hamis mosolyt erőltetünk az arcunkra, az ajkunk sarkai oldalirányban elmozdu-
lnak az úgynevezett *risorius* izomnak köszönhetően, mely kellő hatékonysággal rántja mindkét irányba a szájunk szélét, de felfelé ívelő mozgásra nem képes sarkallni azt, mint ahogyan az egy valódi mosoly esetében mindannyiszor megtörténik (lásd: 73. ábra).

Érdekes módon a csecsemők pár hetes korukra már csak az anyjukat üdvözik zygomaticus mosollyal, minden-
ki másnak társasági mosoly jár. Ha boldogtalanok vagyunk,



74. ábra. Amikor az ajkak eltűnnek, annak a stressz vagy a szorongás lehet a kiváltó oka

valószínűleg mosolyogni sem tudunk tiszta szívből, vagyis a zygomaticus majoris és orbicularis oculi együttes használá-
tával. Az őszinte mosolyt nehéz megjátszani, ha nincs hozzá
miből érzést merítenünk.

Ajakeltüntetetés, ajakprés és a fordított U alak

Ha megnézzük a kongresszusi meghallgatásokon manapság
készült fényképeket, úgy tűnik, mintha az ajkak lesatíroz-
ták volna róluk. Mindez az állandó stressz miatt van. Azért
merem ezt olyan biztosan kijelenteni, mert ha a stresszről
van szó (például egy kongresszusi meghallgatás során), an-
nak az ajakeltüntetetés az egyik legegységesebb árulkodó
jele. Valahányszor ugyanis stressz alatt állunk, tudat alatt

hajlamosak vagyunk behúzni az ajkainkat. Amikor ily módon szorítjuk össze a szánkat, olyan, mintha a limbikus rendszer vesztegzárat rendelt volna el, és nem engedne be a szervezetünkbe semmit (lásd: 74. ábra), mivel abban a pillanatban komolyabb dolgokkal kell megbirkóznunk. Az ajakprés feltűnő módon és valós időben szinte negatív érzelmekről árulkodik (lásd: 53. példa). Egyértelmű jelét adja annak, hogy valaki zavarban van, vagy valami nem stimmel, és szinte soha nincs pozitív színezete.

Ez persze korántsem azt jelenti, hogy a megtévesztés eszköze lenne. Csupán annyit takar, hogy stresszhelyzet állt elő.

Az itt következő fényképsorozaton keresztül (lásd: 75–78. ábra) azt kívánjuk szemléltetni, hogy miként jutunk el fokozatosan a telt ajkaktól (amikor a dolgok rendben mennek) az ajakeltüntetésig vagy ajakprésig (amikor a dolgok nem mennek rendben). A legjobban a legutolsó fotón figyelhető meg (lásd: 78. ábra), ahogy a szájszél lefelé görbül, és fordított U alakot vesz fel. Ez a magatartásforma *magas fokú stresszről* (kényelmetlenségérzetről) árulkodik. Jelzésértékét tekintve, szinte mindig megbízható, és könnyen megtudjuk belőle, ha valaki halmozott feszültségnek van kitéve.

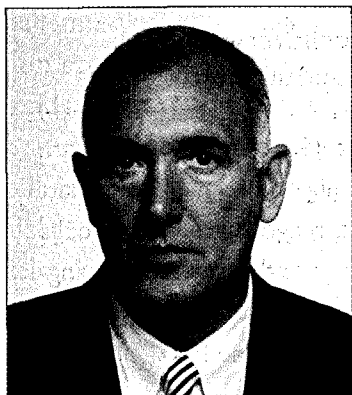
A szemináriumaimon rendszeresen arra kérem a diákokat (ezt érdemes a barátokkal kipróbálni), hogy szorítsák össze az ajkaikat, és jól nézzék meg így egymást. Miután felhívom rá a figyelmüket, hamarosan észreveszik, hogy az ajakeltüntetés viszonylag mindenkinél könnyen megy, de csakis vízszintesen. A legtöbb ember ugyanis hiába próbálja meg lefelé biggyeszteni az ajkait, nem fog sikerülni neki. Hogy miért? Mert egy olyan limbikus reakcióról van szó,

53. példa: Amikor a behúzott ajkak mellett más is hibádni látszik

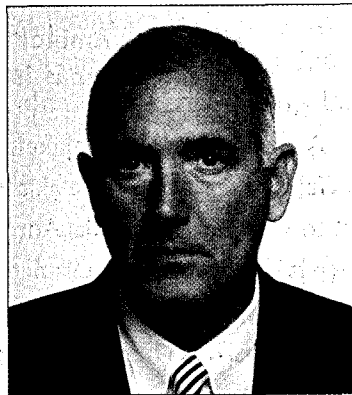
Az ajakprésre és az ajakeltüntetésre én akkor szoktam felfigyelni igazán, ha valakit kihallgatok, vagy ha eskü alatt tett vallomást hallok. Annyira megbízható nonverbális jelzés, hogy abban a pillanatban jelentkezik, amint elhangzik egy kínos kérdés.

Ha sikerül megfigyelnünk, nem szabad feltétlenül arra következtetnünk belőle, hogy valaki meg akar téveszteni minket. Inkább arra gondoljunk, hogy egy adott kérdés negatív ingerként csapódott le a másikban, aki emiatt kínosan érzi magát. Például ha azt kérdezem valakitől, hogy „Ugye, nem titkolsz el előlem semmit?“, és az illető erre összepréseli az ajkait, akkor bizony titkol előlem valamit. Ugyanez halmozottan igaz, ha az ajakprés vagy az ajakeltüntetés a beszélgetés során mindössze egyszer, a kérdés elhangzása után jelentkezik. Mindebből arra következtethetünk, hogy a titok feltárásához ebben az irányban érdemes tovább kérdezősködni.

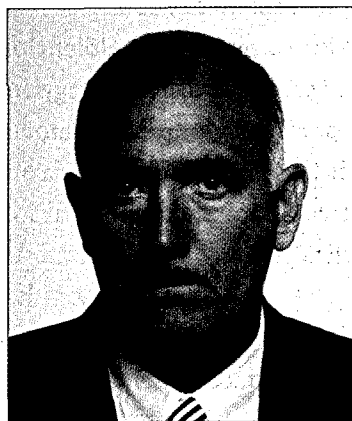
amit kifejezetten nehéz megjátszani, hacsak nem érezzük magunkat valójában is stresszesnek vagy szomorúnak. Mindazonáltal azt sem szabad elfelejtenünk, hogy egyeseknél az ajkak fordított U alakja teljesen normális szájtartás, ezért stresszre utaló jelnek *nem* tekinthető. A többség esetében viszont bizton állíthatjuk, hogy a lefelé görbülő száj negatív gondolatokról vagy érzésekről árulkodik.



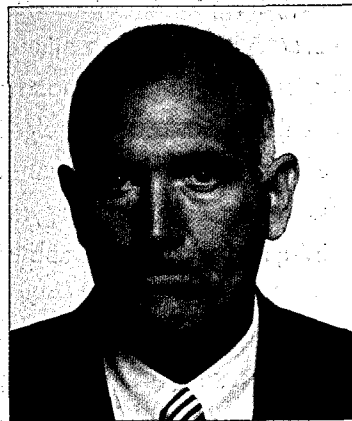
75. ábra. Figyeljük meg, hogy akinek telt az ajka, az általában elégedett



76. ábra. Stresszhelyzetben az ajkak elvékonyodnak és megfeszülnek



77. ábra. Az ajakprés a stressz vagy a szorongás jeleként könnyen eljuthat arra a pontra, ahol az ajkak már nem látszanak, mint például ezen a fotón is

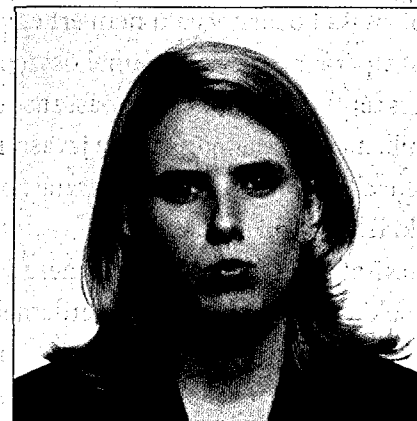


78. ábra. Amikor az ajkak eltűnnek, és a szájszélek lefelé görbülnek, az önbecsülésünk, illetve érzelmeink mélyponton vannak, a szorongás, a stressz és az aggodalom pedig egyre fokozódik bennünk

Az ajakcsücsörítés

Figyeljük meg azokat, akik beszéd közben vagy másokat hallgatva lebiggyeszti a szájukat (lásd: 79. ábra). Ez rendszerint azt jelenti náluk, hogy nem értenek egyet az elhangzottakkal, illetve eszükbe jutott egy alternatív ötlet vagy egy másik gondolat.

Ez az értékes információ nagyban a segítségünkre lehet, valahányszor előállunk egy gondolattal, módosítjuk az ajánlatunkat, vagy irányítani szeretnénk a beszélgetést. Mielőtt meggyőződnenk arról, hogy egy ajakprés a véleménykülönbség jele-e, vagy csupán alternatív nézőpontra utal, viszonylag hosszasan követnünk kell a beszélgetést, és közben további árulkodó jeleket találunk.



79. ábra. Az ajkunkkal csücsöríteni, illetve a száunkat lebiggyeszteni akkor szoktuk, ha nem értünk egyet valamivel vagy valakivel, illetve ha eszükbe jut egy lehetséges alternatíva

Az ajakprés rendszeresen visszatérő látvány a bírósági tárgyalások záróülésein. Amíg az egyik jogász beszél, a másik ajkai összepréselésével jelzi, hogy nem ért egyet vele. A bíró is teheti ugyanezt, ha a váddal vagy a védelemmel ellentétes véleményen van. A szerződések átnézésekor az ajakprés megfigyelése és tetten érése segíthet az egyik félnek feltárni a másik fél aggályait és problémáit. Az ajakcsücsörítés gyakori látvány a rendőrségi kihallgatásokon is, főleg, ha a gyanúsítottal egy téves információ alapján konfrontálódunk. A kihallgatott személy eltérő véleménye jeleként ilyenkor összecsücsöríti az ajkait, mivel tudja, hogy a nyomozó holtvágányra tévedt.

Az ajakcsücsörítés az üzleti életben is számtalanszor előfordul, ezért hasznos eszköze lehet annak, hogy minél többet kiderítsünk a helyzettel kapcsolatban. Például ha egy szerződés felolvasása közben valaki nem ért egyet valamely kikötésével vagy paragrafusával, azonnal összepréseli az ajkát, amint a részéről elfogadhatatlan passzusok elhangzanak. Ez történik, ha valakit előléptetésre javasolnak. Ha egy kevésbé közkedvelt személyre esik a választás, biztosan lesz pár kolléga, aki lebiggyeszi a száját.

Az ajakcsücsörítés egyértelmű megjelenése és megbízhatósága révén, sokkal nagyobb figyelmet érdemelne.

Mindenféle körülmények között megfigyelhető, és egyértelműségének köszönhetően kiderül belőle, ha valaki másképp gondolkodik, vagy teljességgel visszautasítja az elhangzottakat.

A gúnyos mosoly

A gúnyos mosoly, akárcsak a kigúvadt szem, mások megvetésének egyetemes jele. Felettébb udvariatlan gesztus, és aki ennek ellenére alkalmazza, elkötelezettségének és empátiájának hiányáról tesz tanúbizonyságot. Amikor gúnyos mosolyra fakadunk, az (arcunk két oldalán található) úgynevezett *buccinator izmok* összehúzódnak, és oldalirányba, a fülek felé rántják az ajkak, miközben gúnyos kis gödröcske keletkezik az orcákon. Igencsak látványos és jelentőségteljes válaszreakció, még akkor is, ha csak egy pillanatra villan elő (lásd: 80. ábra). Egy gúnyos mosolyból konkrét felvilágosítást kaphatunk mások valódi gondolatait és szándékait illetően (lásd: 54. példa).



80. ábra. Egy futó gúnyos mosoly tiszteltlenséget vagy megvetést árul el, és azt üzeni: „Egyáltalán nem érdekel, mit gondoltok!”

54. példa: **Nincs itt semmi fanyalognivaló!**

A University of Washington kutatója, John Gottman felfedezte, miközben házaspárokat terápizált, hogy komoly jelentősége van, ha a férj vagy a feleség, avagy mindkettő gúnyosan megmosolyogja a másikat, potenciálisan azt is jelezheti, hogy a közeljövőben valószínűleg szakítani fognak. Ha már a semmibevétel vagy megvetés egyszer felütötte fejét az elmében, és mint láttuk, képes gúnyos mosoly formájában megjelenni, a párkapcsolat terhelt, vagy a végső stádiumába ért.

Az FBI-nál végzett kihallgatások során észrevettem, hogy a gyanúsítottak hajlamosak gúnyos mosolyra fakadni kihallgatás közben, valahányszor úgy vélik, hogy többet tudnak a kihallgatást végző tisztnél, vagy megérzik, hogy a kérdező nincs teljesen képben. Mindenesetre a gúnyos mosoly egyértelműen a másikkal szemben érzett tiszteltlenség vagy megvetés egyik leglátványosabb jelzése.

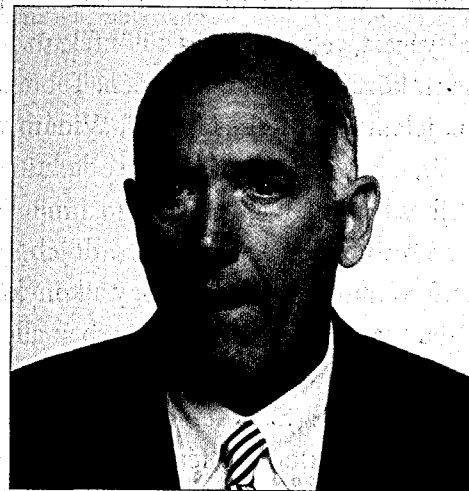
A nyelv nonverbális jelzései

A nyelvnek mint szervnek számos olyan jelzését ismerjük, melynek segítségével mélyebb betekintést nyerhetünk mások gondolataiba és érzéseibe. Valahányszor stresszállapotba kerülünk, és kiszárad a szánk, a legkézenfekvőbb reakció, ha nyelvünket kidugva ajkainkat megnedvesítjük.

Szintén a kellemetlen helyzetekre jellemző, hogy a nyelvünkkel erőteljesen dörzsölni kezdjük belülről az ajkainkat, hogy ezáltal is könnyebben megnyugodjunk vagy lecsilla-

podjunk. Előfordul, hogy csak egy kissé dugjuk ki a nyelvünket (ilyenkor is általában oldalra), ha például végtelen buzgalommal összpontosítunk egy feladatra (a kosárlabdázó Michael Jordan is mindig így tett, valahányszor zsákolni készült), de kiölthetjük egészen is, ellenérzésünk vagy utálattunk jeleként (mint ahogyan azt a gyerekek szokták).

Amikor valakinél ugyanez a viselkedésforma más stresszre utaló szájmozgással – például ajakharapdálással, szájfogdosással, szájszélnyalogatással vagy valamilyen tárgynak a rágcsálásával – párosul, a szemfüles megfigyelő megerősítheti azon feltételezését, hogy az illető elbizonytalanodott (lásd: 81. ábra). Továbbá ha valaki fogdossa és/vagy nyalogatja a száját, miközben a lehetőségeit mérlegeli,



81. ábra. A szájnyalogatás megbékítő magatartásforma, melynek révén lecsillapodunk, és megnyugszunk. Tanórákon dolgoztatás előtt rendszerint jól megfigyelhető

és főleg, ha ez szokatlanul sokáig tart nála, szintén a bizonytalanság jeleit vélhetjük felfedezni.

A nyelv összeharapásának gesztusa azokra az emberekre jellemző, akik úgy vélik, megúsztak valami súlyos dolgot, vagy akiket rajtakapunk egy csínytevésen. Számtalanszor láttam már ezt a viselkedést az itteni bolhapiacokon és Oroszországban, a Lower Manhattan-i utcai árusoknál, a Las Vegas-i pókerasztaloknál, az FBI-os kihallgatások során és üzleti megbeszéléseken egyaránt. Minden esetben az történt, hogy valaki egy konkrét alku végén állt elő ezzel a gesztussal – vagyis kidugta a nyelvét a szájából anélkül, hogy érintette volna az ajkait –, mintha legalábbis egy végső nonverbális reakciót produkálna (lásd: 82. ábra). Bizonyos értelemben ilyenkor egy tranzakciót bonyolítunk le. A kísérő mozdulat tudat alatt mindannyiszor felbukkanhat társas interakcióink végeztével, és számos különféle üzenetet hordozhat az adott körülményektől függően. Többek között a következőket jelentheti: „Rajtakaptak!”, „Vidám vagyok és izgatott!”, „Hát, ezt megúsztam!”, „Micsoda butaságot csináltam!”, „Pajkos hangulatban vagyok!”

Ma délben, miközben az iskola ebédlőjében éppen a jegyzeteimet futottam át, az látom, hogy a konyhás véletlenül rossz köretet szolgál fel az előttem sorban álló diáknak. A diák szóvá teszi a tévedését, a konyhás pedig kidugott nyelvét összeharapva, egyszerűen csak vállat von, mintha azt mondaná: „Hoppá! Bocs, de tévedtem!”

Ugyanez a gesztus társas vagy üzleti viták alkalmával is felbukkanhat néha, főleg a megbeszélés végén és annál a személynél, aki úgy érzi, megúsztott valamit, vagy hogy a másik fél elmulasztott észrevenni vagy szóvá tenni bármi



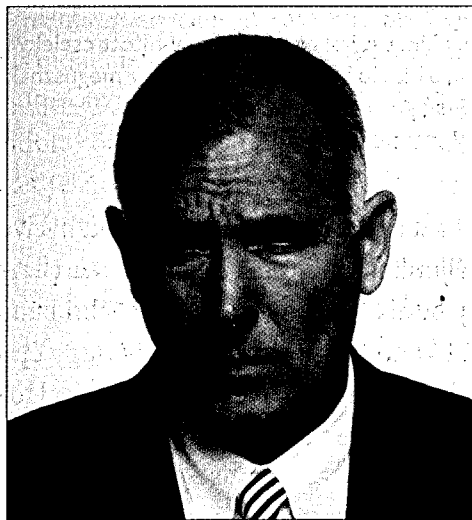
82. ábra. A nyelv összeharapása azokra jellemző, akiket rajtakaptunk valami tiltott cselekvésen, akik elbénáznak valamit, vagy megúsznak egy súlyos dolgot. Az egész gesztus általában egy szempillantás alatt megy végbe.

fontosat. Ha azt látjuk, hogy valaki kidugott nyelvét összeharapja, próbáljunk meg rájönni, hogy mit akart ezzel elárulni. Lehet, hogy be akar csapni, meg akar csalni bennünket, de az is elképzelhető, hogy mi magunk – vagy éppen más – követtünk el súlyos hibát. Ilyenkor érdemes elgondolkodni azon is, hogy esetleg csak gúnyt űz belőlünk.

Az arc egyéb nonverbális magatartásformái

Az összeráncolt homlok

A homlokráncolás, vagyis a homlokunk (és a szemöldökünk) megfeszítése általában akkor jellemző ránk, ha idegesek vagy szomorúak vagyunk, koncentrálnunk, aggódunk, összezavarodtunk vagy dühbe gurultunk (lásd: 83. ábra). A homlokráncolás valódi jelentését szintén a körülmények figyelembevételével szabad csak meghatározni. Egyszer például megfigyeltem, milyen egy pénztárosnő, amikor lezárja a kasszát, és homlokát összeráncolva megszámolja a kész-



83. ábra. Az összeráncolt homlok általában a feszengés vagy az aggodalom jeleként értékelhető. Amikor boldogok vagyunk és elégedettek, szinte soha nem használjuk ezt a mozdulatot

pénzt. Szinte látni lehetett rajta, mennyire feszülten koncentrálni, hogy a műszak végére kész legyen a leltár. Ugyanez a homlokráncolás jellemző azokra a frissen letartóztatott bűnözőkre is, akiket mások jelenlétében vezetnek el. Ez a gesztus azokra jellemző a leginkább, akik tarthatatlan vagy kellemetlen helyzetben találják magukat anélkül, hogy lehetőségük adódna elmenekülni. Ezért is látni olyan gyakran a letartóztatások során készült bulvárfotókon.

Érdekes módon ez a homlokráncolásos viselkedésforma olyan ősrégi, és annyira közismert még az emlősök körében is, hogy a kutyák gond nélkül észreveszik, ha összeráncolt homlokkal tekintünk feléjük. Sőt, ők maguk is képesek hasonló gesztusra, valahányszor aggódnak valamiért, szomorúak, vagy koncentrálnak.

A homlokráncolás másik érdekessége, hogy minél öregebbek vagyunk, és minél tapasztaltabbak, annál mélyebb barázdákat szántanak a gondolataink a homlokunkra, míg végül örök nyomot hagynak rajtuk, és a bőrünk beráncosodik. Ugyanúgy, ahogy az állandó mosolygás jelei is meglátشان valakin, akinek a sok pozitív nonverbális nyomból kiindulva látszik, hogy boldog élete lehetett, a ráncos homlokú embereknek valószínűleg viszontagságos életük volt, és feltehetőleg gyakran kellett kinyilvánítaniuk nemtetszésüket.

Az orrcimpák dilatációja (vagyis a fújtatás)

Amint azt korábban már említettük, az orrcimpák lüktetése olyan nonverbális árulkodó jel, amely izgatottságról árulkodik. A szerelmespárok valahányszor egymás körül legyeskednek, az izgatottságuk, illetve az előjáték jeleként finoman felhúzzák az orrcimpáikat. Valószínűleg ilyenkor tudat alatt eltelítődnek egymás szexuális hormonjainak illatával, mely más néven *feromon*ként ismeretes (Givens, 2005, 191–208). A fújtatás jelezhet potenciális szándékot is, és utalhat olyan fizikai tett közeledtére is, amely nem feltétlenül szexuális indíttatású. Van, aki így készül neki egy meredek lépcsősor megmászásának, mások pedig így kezdenek bele a bútorpakolásba. Amikor az ember nekiveselkedik valaminek, fokozott oxigénbevitelre van szüksége, vagyis automatikusan fújtatni kezd.

Mivel a bűnüldözésben dolgozom, valahányszor olyasvalakit látok az utcán, aki lefelé bámul, a lábát készenlétben, vagyis „ökölvívó pózban” tartja, és közben nágyokat fújtat, három dologra gyanakszom: vagy veszekedni, vagy futni vagy támadni készül. Az orrcimpák kitágulása olyan jelenség, amelyre minden esetben oda kell figyelniünk, főleg, ha olyanok közelében vagyunk, akiknek oka van a menekülésre vagy a támadásra. Ez is azoknak a gyanús viselkedésformáknak az egyike, amelyeket feltétlenül meg kell tanítanunk gyermekeinknek. Mert gyorsabban tudatosul bennük, ha valaki a környezetükben veszélyessé válik, főleg az iskolában vagy a játszótéren.

A körömrágás és a stresszre utaló kísérőjelek

Ha azt látjuk, hogy valaki a körmét rágja, miközben egy alku megkötésére vár, biztosan nem fogja egy magabiztos ember benyomását kelteni bennünk. A körömrágás a stressz, a bizonytalanság és a feszengés jele. Amikor alkudozás közben, akár egy pillanatra is észrevesszük, hogy valaki rágni kezd a körmét, bizton állíthatjuk, hogy jelzett egyén bizonytalan önmagában, és/vagy gyengébb pozícióból alkudozik. Az álláskereső és a barátnőiket váró szerelmes ifjak számára a körömrágás kifejezetten kerülendő, és nemcsak azért, mert kellemetlen látványt nyújt, hanem azért is, mert egyértelműen azt üzeni: „Teljesen el vagyok bizonytalanodva!” Nem azért rágjuk a körmünket, mert túl hosszúvá nőtt, hanem elsősorban azért, mert megnyugtatóra van szükségünk.

Az elvörösödés és az elsápadás

Néha önkéntelenül is elvörösödünk vagy elsápadunk, lelkiállapotunktól függően. A szemináriumaimon az elvörösödéses reakció bemutatásakor meg szoktam kérni egy diákot, hogy álljon meg az osztállyal szemben, majd mögélöpözöm, és amilyen közelről csak tudok, beleszuszogok a nyakába. Az intim szféra ilyenfajta megsértése általában elegendő ahhoz, hogy limbikus válaszreakciót provokáljon a diákban, és hogy az illető arca emiatt kivörösödjön. Egyes embereknél, főleg azoknál, akiknek világos a bőruk, ez a jelenség még látványosabb. Akkor is el szoktunk vörösödni, ha rajtakapnak minket valami tiltott dolgon. Ezenfelül

létezik az a fajta elvörösödés is, amely a titkolt vonzalmak legfeltűnőbb ismérve. Azok a kamaszok például, akik bele vannak zúgva valakibe, de nem merik érzelmeiket felfedni, hajlamosak elvörösödni, valahányszor szívük választotta a közelükben tartózkodik. Ez egy őszinte limbikus válaszreakció, a testünk jeleiben érvényesül, és viszonylag könnyű észrevenni.

Ellenkező esetben, amikor egy kitartott limbikus reakció hatása alatt, vagyis sokállapotban vagyunk, az arcunk többnyire elfehéredik (elsápadunk). Többször láttam már ilyet is, főleg közlekedési baleseteknél, vagy egy kihallgatás közben, amikor a gyanúsított megtudja, hogy terhelő bizonyítékok szólnak ellene. Elfehéredés közben a vegetatív idegrendszer elvonja a bőr alól az összes vért, és a nagyobb izomcsoportok felé irányítja, mintegy felkészítve minket a menekülésre vagy a támadásra. Legalább egy olyan esetről tudok, amelynek során a letartóztatott személy annyira megrökönyödött azon, hogy leleplezték, hogy falféher lett, és halálos szívrohamot kapott.

Habár a fenti magatartásformák legfeljebb kis bőrszín-változással járnak, mégsem szabad túllépnünk rajtuk, mivel magas fokú stresszről árulkodnak, és különféle megnyilvánulással járhatnak a körülmények természetének és hatásfokának megfelelően.

Az ellenvélemény megnyilvánulási formái arckifejezéseinkben

Az ellenvélemény megnyilvánulási formái a világ minden táján különböznek, miközben egy adott kultúra társadalmi elvárásait hivatottak közvetíteni. Oroszországban például felettébb rossz szemmel néztek rám, amiért fütyülve sétáltam végig egy múzeum kiállítótermében. Úgy látszik, az oroszoknál nem illik beltérben fütyülni. Montevideóba egy olyan társasággal mentem, amelyre igencsak rossz szemmel néztek, sőt elutasítóan elfordultak tőlünk. Úgy látszik, túl hangosan beszélgettünk, és a helybeliek nem tudták értékelni dévaj humorunkat. Amerikában, mivel hatalmas az ország, a különböző államokban különbözőképpen fejezik ki ellenvéleményüket. Ami a Midwestre jellemző, az egészen más Englandben vagy New York államban.

A legtöbb ellenérzésre utaló jelet az arcon fedezhetjük fel, és szüleink vagy testvéreink révén már egészen kis korunkban elsajátítjuk őket. Azok, akik törődnek velünk, gyakran néznek ránk rosszálló tekintettel, ha valamit rosszul teszünk, vagy olyasmit művelünk, ami nem helyénvaló. Az apám nem sokat beszélt, de nézni, azt tudott! Ha valami nem stimmel, kérlelhetetlenül rám villantotta tekintetét, és ennyi elég is volt nekem. Mikor így nézett, még a barátaim is féltek. Arra, hogy szavakkal megszidjon, egyszer sem volt szükség. Csak ránk meredt, és kész!

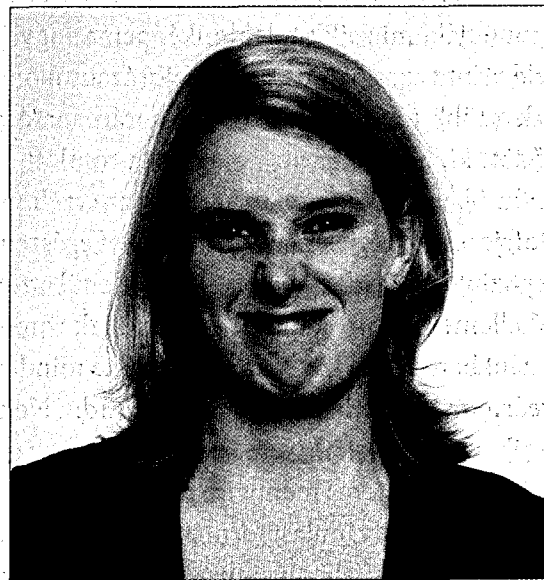
A legtöbb esetben azonnal felfogjuk, ha valaki az ellenvéleményét igyekszik tudatni velünk, habár ilyenkor a testbeszéd rendkívül kifinomulttá válik (lásd: 55. példa). A tiltások felismerése kulcsszerepet játszik egy adott ország

55. példa: **A vízbe süllyedt tagtoborzó**

Nemrégiben egy tagtoborzó beszélgetésre invitált egy híres floridai tornaklublancot képviselő ügynök. Az ifjú hölgy rendkívül izgatott volt, és mindenképpen szeretne volna, ha csatlakozom hozzájuk, mondván, hogy úgyis csak egy dolláromba fog kerülni naponta. Mivel egy ideig csak némán hallgattam őt, még jobban belejött a szerepébe, és gyanítom, hogy már-már potenciális vevőt látott bennem. Amikor rám került a sor, megkérdeztem, hogy van-e a tornaklubnak medencéje. Azt felelte, hogy nincs, de egy csomó más szenzációs dolgot megtalálok benne. Ekkor megemlítettem neki, hogy az a tornaklub, ahová jelenleg járok, 25 dollárt kér tőlem havonta, és egy stadion nagyságú medencével rendelkezik. A szavaimat hallgatva a kis hölgy csak a lábát nézte, majd tett egy fanyalgó mikrogesztust (az orra és a bal arca megrándult felfelé) (lásd: 84. ábra). Az egész nem tartott tovább egy pár pillanatnál, de ha tovább tartott volna, vicсорítás lett volna belőle. Ez a mikrogesztus azonban tudatta velem, hogy az ügynök nem veszi jó néven a megjegyzéseimet. Aztán pár perc sem telt belé, gyorsan kimentette magát, és távozott. Az üzleti bemutatónak lőttek.

Nem ez volt az első alkalom, és nem is az utolsó, hogy ezt a magatartásformát testközelből megfigyelhettem. Gyakran látni hasonló mozdulatokat tárgyalás közben, amikor az egyik fél, anélkül, hogy tudatában lenne tetteinek, egy hasonló mikrogesztus révén hirtelen jelét adja nemtetszésének. Latin-Amerikában, amikor

visszaküldik az ételt, ugyanezt teszik az étteremben a vendégek, és közben a fejüket csóválják, anélkül, hogy megszólalnának. Érdekes, hogy ami az egyik kultúrában illetlenségnek számít, az egy másik kultúrában teljességgel elfogadott. A sikeres utazgatás kulcsa a célország szokásainak előzetes megismerésében rejlik, hogy megítélhessük, mit tehetünk, és mire számítsunk külföldön.



84. ábra. Orrcimpánk felhúzásával nemtetszésünknek vagy undorérzetünknek adunk hangot. Ez egy tökéletesen hiteles válaszreakció, de sokszor túlságosan is gyorsan megy végbe. Egyes kultúrákban kifejezetten nagy hangsúlyt kap

vagy vidék íratlan szabályainak az elsajátításában, és valahányszor megszegjük azokat, azonnal megvilágosodik az értelmük. Ezekből a jelzésekből megtudhatjuk, mikor tűnünk udvariatlannak. Az ellenérzés vagy a cenzúra megnyilvánulásainak igazságtalan vagy helytelen alkalmazása viszont gorombaságnak számít. Az ellenérzés egyik legelterjedtebb megnyilvánulási formája, legalábbis nálunk, Amerikában, a szemkidüllesztés vagy szemforgatás. Ez a legnagyobb tiszteltetlenség jele, ami felett semmiképp sem szabad elsiklanunk, főleg a beosztottjaink és a gyermekeink esetében.

Az undor és az ellenérzés arccal kifejezhető jelei őszintén megmutatják, mi zajlik tulajdonképpen az agyban. Az undor jele szinte azonnal megjelenik ábrázatunkon, mivel az arcunk a több millió éves evolúció során anatómiailag úgy fejlődött ki, hogy elhárítsa magától a romlott ételt, és mindazt, ami bennünk kárt okozhat. Míg az érzelmeket kísérő arckifejezések megjelenési formája lehet egészen látványos vagy szinte észrevehetetlen is – függetlenül attól, hogy negatív, kellemetlen hírt kapunk-e, vagy csak romlottnak tűnik a szánkban az étel íze –, az agy üzenete minden esetben félreértelmezhetetlenül ugyanaz marad: „Nekem ez nem tetszik, el innét vele!” Nem számít, hogy egy grimasz vagy fanyalgó arckifejezés mennyire rövid ideig tart, ezeket a nonverbális megnyilvánulási formákat – mivel a limbikus rendszerből erednek – teljes bizonyossággal értelmezhetjük (lásd: 56. példa).

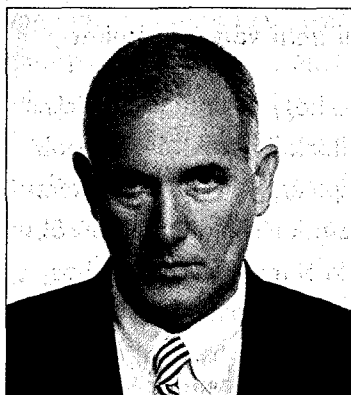
56. példa: **Amíg az undor el nem választ minket**

Íme, egy személyes példa arra, hogy az undor apró jelei mennyire őszinték és helytállóak lehetnek legbelsőbb gondolataink leleplezésében. Épp egy jegyespárnál jártam látogatóban, és a vőlegény az esküvő előkészületeiről, illetve a tervezgetett násztújról mesélt. Anélkül, hogy tudta volna, feltűnt nekem, hogy menyasszonya, abban a pillanatban, amint meghallja a szót, hogy házasság, rögtön fanyalgó mikrogesztust tesz. Az egész egy szempillantás alatt történt, de azért én furcsállottam a dolgot, mivel olyan témáról beszéltünk, amelynek mindkettőjüket fel kellett volna villanyoznia. Pár hónappal később a vőlegény felhívott, és közölte, hogy a menyasszonya végül is visszatáncolt. Pont úgy, ahogy azt én előre megláttam abban az apró mozdulatban, amely kérlelhetetlenül őszinte érzései jeleként egy pillanat erejéig kiült az arcára. A házasságkötéssel járó bonyodalmakat végül is visszaszítónak ítélte meg.

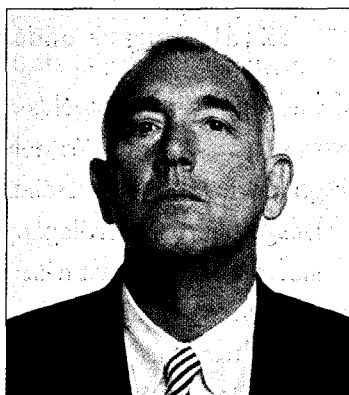
A gravitációval dacoló arcmozgások

Az a régi mondás, hogy „Fel a fejjel!”, rendszerint olyanoknak jár ki, akik lógatják az orrukat, vagy szerencsétlen helyzetbe kerültek (lásd: 85. és 86. ábra).

Mint népi bölcsesség, hitelesen tükrözi azt a limbikus válaszreakciót, amelyet a mindenkori csapásokkal szemben produkálunk.



85. ábra. Amikor önbizalomhiányunk van, vagy aggódunk magunk miatt, az állunkat behúzzuk, és az orrunk lefelé görbül



86. ábra. Amikor pozitív érzések hatnak ránk, az állunk kiugrik, és az orrunk a magasba ível. Mindkét jel megelégedettségre, illetve magabiztosságra utal

Valahányszor behúzzuk az állunk, olyan ember benyomását keltjük, mint akinek nincs elég önbizalma, vagy mint aki negatív érzések hatása alá került. Akinek viszont peckesen mered az álla, annak általában a lelkiállapota is pozitív.

Ami pedig igaz az állra, az ugyanúgy megállja a helyét az orral kapcsolatban is. A magasán hordott orr cáfolni igyekszik a gravitáció törvényeit, és határozottan a magabiztosság jele, míg a lefelé horgasztott orr önbizalomhiányról árulkodik. Amikor valaki stresszes vagy dühös, az állát (és vele együtt kötelezően az orrát is) általában lefelé horgasztja.

Az áll behúzása visszahúzódasra, elidegenedésre utal, és helytálló fokmérője lehet az őszintén negatív érzelmeknek.

Különösen Európában lehet megfigyelni a fent említett viselkedésformákat, és itt is főleg a fennhordott orr jellemző, mikor alacsonyabb osztályokat néz le valaki, illetve másokat

pöcskondiáz. Miközben külföldön utazgattam, egyszer épp a francia tévét néztem, amikor feltűnt benne egy politikus, aki egy rangján aluli kérdésre felhúzta az orrát, lenézett a riporterre, majd így felelt: „Erre nem válaszolok!” Az orrából rögtön következtetni lehetett társadalmi pozíciójára, illetve a riportert iránt érzett megvetésére. Charles de Gaulle, aki felettébb összetett személyiség, és Franciaország volt elnöke, különösen híres volt ezekről a felsőbbrendű megnyilvánulásairól és pozitúráiról.

A vegyes jelzésekre vonatkozó általános szabály

Néha nem mondjuk ki, hogy mit gondolunk valójában, de az arcunk elárul mindent. Például, ha valaki folyton az óráját nézi, vagy a legközelebbi kijárat irányába tekintget, azt akarja tudatni velünk, hogy késésben van valahonnan, valakivel egy találkozót beszélt meg, vagy ha tehetné, inkább másutt lenne. Az ilyen tekintet minden esetben hátsó szándékot feltételez.

Máskor az történik, hogy mondunk valamit, miközben másképpen gondoljuk. És ezzel el is érkeztünk ahhoz az általános szabályhoz, amely minden olyan esetben érvényes, amikor arckifejezésekből próbáljuk megítélni mások érzéseit és/vagy kimondott szavait. Valahányszor vegyes arcjelzésekre leszünk figyelmesek (például a boldogság és a szorongás vagy az öröm és a bánat megnyilvánulásai egyszerre jelentkeznek), vagy azt tapasztaljuk, hogy a verbális és a nonverbális üzenetek nincsenek összhangban, mindig

a negatív érzelmekből induljunk ki, mert azok az őszintébbek. A negatív érzelmek szinte mindig sokkal helytállóbbak és valóságosabbak, mint az összes többi érzés vagy érzelem. Például ha valaki azt mondja nekünk, hogy „Jaj, de jó, hogy látlak!”, és közben befeszíti az állkapcsát, valótlannal dologot állít. Az arcán tapasztalható feszültség elárulja valódi érzelmeit. De miért érdemesebb a negatív érzésekre hallgatni? Mert az összes azonnali válaszreakciónk közül rendszerint az elutasítás gesztusa a leghitelesebb. Csak egy pár pillanattal azután vagyunk képesek elkendőzni ösztönös reakcióinkat, hogy tudatosul bennünk, hogy mások is láthatnak minket. Ilyenkor olyan arcmozgásra váltunk, amely társadalmi értelemben elfogadhatóbb. Ha két ellentétes nonverbális információt vélünk felfedezni egyszerre, mindig hallgassunk az elsőre, főleg akkor, ha az negatív érzelmi töltetet hordoz.

Zárógondolatok az arccal kapcsolatban

Mivel az arcunk számos kifejező megnyilvánulásra képes, és mivel kiskorunktól fogva azt tanuljuk, hogy ezeket el kell tudnunk rejteni, ha bármilyen arcmozgásra felfigyelünk, feltétlenül vessük azt össze a test összes többi nonverbális üzenetével. Továbbá, mivel az arcunkkal kapcsolatos árulkodó jelek természete rendkívül összetett, sokszor még azt is nehéz eldönteni, hogy valaki kényelmesen érzi-e magát, vagy feszeng. Amennyiben bizonytalanok lennénk egy arc-kifejezés jelentését illetően, próbáljuk meg eljátszani, és megítélni, milyen érzés. Ez a kis trükk sokszor nagy segítség lehet megfigyeléseink helyes értelmezésében. Az arc tehát

számos információval szolgálhat, de gyakran félrevezető is lehet. A lényeg, hogy mindig csoportosan, illetve a körülmények állandó számbavételével figyeljük meg a jellegzetes nonverbális viselkedésformákat, és próbáljuk megállapítani, hogy egy adott arckifejezés harmonizál-e – vagy elüt – az összes többi testrész jelzéseitől. Csak akkor tudunk száz százalékgig meggyőződni megállapításaink helyességéről egy ember érzéseivel és szándékaival kapcsolatban, ha az összes fent említett kritériumnak előbb megfeleltetjük az észrevételeinket.

nehezebb, mint helytálló megállapításokat tenni azokról a viselkedésformákról, amelyekről a korábbi fejezetekben szó esett. Pontosan azért vagyok képes felismerni a tényleges megtévesztés leleplezésével járó nehézségeket, mert mint FBI-ügynök, miután az egész életemet hazugságok feltárásának szenteltem, a viselkedéskutatás területén szerzett tapasztalataimra hagyatkozom. Ugyanebből az okból kifolyólag döntöttem úgy, hogy érdemes lesz egy teljes fejezet szentelnünk – még hozzá a végszó előtt – a nonverbális viselkedésformák *valós* előnyeinek a bemutatására, annak tükrében, a megtévesztés leleplezésében milyen módon működhetnek közre és alkalmazhatóak.

Számos könyvet írtak már erről a témáról, úgy állítva be a dolgot, mintha pofonegyszerű lenne még egy amatőr számára is. Bizton állíthatom, hogy szó sincs ilyesmiről!

Úgy vélem, ez az első alkalom, hogy valaki, aki aktív tevékenységet folytat és komoly múlttal rendelkezik a bűnüldözésben; a hírszerzésnél, illetve ezzel párhuzamosan oktatja is a kémelhárítást, kilépjen a sorból, és megfújja a vészkiáltót: a legtöbb ember – legyen az szakmabeli vagy laikus, nem igazán ért a megtévesztés leleplezéséhez. Hogy miért olyan fontos ezt kijelenteni? Azért, mert őszinte sajnálatomra, az évek során túl sok nyomozót láttam már, aki félreértette mások nonverbális reakcióit, számos ártatlan embernek okozva ezzel lelkiismeret-furdalást és felesleges meghurcoltatást. Jó párszor találkoztam olyannal is, aki amatőr vagy profi létére elfogadhatatlan dolgokat állított, és ezzel tönkretette mások életét.

Rengeteg ember kerül börtönbe hamis tanúzásért csak azért, mert a kihallgatótiszt hazugságnak vélte stresszreak-

cióit. Az újságok tele vannak ilyen és ehhez hasonló rémtörténetekkel, példának okáért ott volt a New York-i kocogó a Central Parkban, akiről a rendőrök azt hitték, hogy hazudik, pedig csak a megszeppentségét akarta jelezni, és ártatlansága ellenére végül vallomásra kényszerítették (Kassin, 2004, 172–194; Kassin, 2006, 207–227). Remélem, hogy olvasóim valósabb és hitelesebb képet kapnak arról, hogy nonverbális megközelítéssel mit lehet, és mit nem lehet elérni a megtévesztés leleplezésére tett kísérleteink során, és ennek a tudásnak a birtokában sokkal ésszerűbben és körültekintőbben járnak majd el, mielőtt ki mernék jelenteni, hogy valaki hazudik-e vagy sem.

Érdemes-e a megtévesztés témakörét tanulmányozni?

Az igazság mindannyiunk közös érdeke. A társadalom működésének a kulcsa az az alapfeltételezés, mely szerint az emberek tartják a szavukat, és az igazság a hazugságnál előrébb való. A legtöbb esetben ez így is van. Ha nem így lenne, emberi kapcsolataink sem lennének tartósak, a kereskedelem megszűnne, és a gyermek-szülő bizalom is szertefoszlana. Az őszinteség függésben tart minket, mert ha nincs igazság, megszenvedjük, és megszenvedti a társadalom is. Amikor Adolf Hitler hazudott Chamberlainnek, vészterhes idők következtek, és ez több mint ötvenmillió ember életébe került. Amikor Richard Nixon hazudott a nemzetnek, sokakból kiölte azt a feltétlen tiszteletet, amely mindaddig az elnöki rangot megillette. Amikor az Enron vezetői hazudtak

az alkalmazottaiknak, több ezer ember életét tették tönkre egyik napról a másikra. Mindenkinek fontos, hogy a kormány és a gazdasági intézmények őszinték és igazságosak legyenek az emberekkel szemben. Arra pedig, hogy a családunk és a barátaink őszinték legyenek hozzánk, egyenesen szükségünk van! Az igazság tehát mindennél lényegesebb, akár személyes, akár üzleti vagy állampolgári viszonylatban nézzük.

Szerencsésnek mondhatjuk magunkat, mivel az emberek a legtöbbször őszinték hozzánk, és a hazugságok zöme, mellyel mindennapjaink során találkozunk, társadalmilag megbocsátható apró hazugság, védőbástya az olyan kérdésekkel szemben, mint például: „Mondd meg őszintén, ugye karcsúsít ez a ruha!” Kétségtelen, hogy sokkal komolyabb dolgokban már érdekünkkel válik kihámozni az igazságot abból, amit hallunk. A megvalósítás viszont nem is olyan könnyű feladat. Több ezer éves civilizációnk során az emberek jövőmondók és mindenféle kétes eszközök segítségével – például egy nyelvhez szorított forró pengével – próbálták meg leleplezni a hazugságot.

Egyes szervezetek még manapság is ugyanerre a célra, a megtévesztés kizárására alkalmazzák az írásmintákat vagy a hangvizsgáló és hazugságvizsgáló gépeket. Ezeknek a módszereknek az eredményessége azonban erősen vitatható. Olyan módszer, gép, teszt vagy ember nem létezik, amelyik képes lenne százszázalékos bizonyossággal tetten érni a hazugságot. Még a sokat dicsért hazugságvizsgáló is csak az esetek 60-80 százalékában hoz megbízható eredményt, és még akkor is minden attól függ, hogy ki kezeli éppen a gépet (Ford, 1996, 230–232; Cumming, 2007).

A hazugságok felismerése

A valóságban olyannyira nem könnyű eldönteni az igazság és a látszatigazság közti különbséget, hogy egy 1980-as években elkezdett kutatássorozat szerint a legtöbb ember döntése – köztük az összes bírósági, ügyvédi, klinikusi, rendőrtiszt, FBI-ügynök, politikus, tanár, szülő és házastárs – ilyenkor ugyanannyit ér, mint a vakszerencse (ötvenszázalékos találati esélye van) (Ford, 1996, 217, Ekman, 1991, 162). Nem túl megnyugtató, de igaz. A többséggel tehát, még a profikkal is, úgy járnánk a megtévesztés szándékának megerősítésekor, mintha feldobnánk egy érmét (Ekman & O'Sullivan, 1991, 913–920). Még azok is, akiknek különleges adottságunk van a hazugság leleplezésére (vagyis a normál lakosnál kevesebb, mint egy százaléka) maximum hatvanszázalékos tévedhetetlenséggel dolgoznak. Képzeli csak el, hány száz olyan bírósági ítélet van, akinek becsületbeli és büntetőjogi ügyekben a saját belátása alapján kell megszabnia, hogy mit tart megtévesztőnek, és mit nem. Sajnálatos módon a legtöbb olyan viselkedésmód, amely a megtévesztés benyomását kelti, alapvetően a stressz és nem a látszatkeltés megnyilvánulási formája (Ekman, 1991, 187–188). Így aztán én magam is a szerint a mottó szerint élek, amit más tudós emberektől tanultam, vagyis, hogy nem létezik egyetlen nonverbális jel sem, amely kifejezetten a megtévesztésre utalna (Ekman, 1991, 162–189).

Ez persze nem azt jelenti, hogy le kell mondanunk minden olyan erőfeszítésünkről, amely a megtévesztés tanulmányozását – a környező hatásokkal együttesen – és a megtévesztésre utaló viselkedésformák megfigyelését cé-

lozza. Javaslom, hogy próbáljunk meg egy reális célt kitűzni magunk elé: sajátítsuk el azt a képességet, amelynek révén világosan és magabiztosan értelmezhetjük a nonverbális üzeneteket, majd hagyjuk, hogy az emberi test önmagáért beszéljen, és jelezze, ki mit gondol, érez vagy szándékozik tenni. Ez egy viszonylag reális célkitűzés, amelynek segítségével sokkal mélyebben megérthetünk másokat (mert nem csak a hazugság az egyetlen viselkedésminta, amit érdemes tetten érni!), és végeredményben össze is gyűjthetünk olyan visszajelzéseket, melyek megfigyeléseink melléktermékeként megtévesztésre utalhatnak.

Mitől olyan nehéz a megtévesztést tetten érni?

Ha kíváncsiak vagyunk, miért olyan nehéz a megtévesztést tetten érni, gondoljunk csak arra a régi mondásra, hogy „Gyakorlat teszi a mestert”. Mivel kiskorunktól fogva megtanuljuk, hogyan kell hazudni, és életünk során rendszeresen alkalmazzuk is ezt a tudást, rendkívüli meggyőzőerővel tudunk valótlan dolgokat állítani. Példának okáért gondoljuk csak el, hányszor hangzik el a mindennapok során ilyen és ehhez hasonló mondat: „Mondd, hogy nem vagyunk otthon!”, „Egy udvarias mosolyt kérek!”, vagy „El ne mondd apádnak, hogy mi történt, különben mindketőtököt bajba sodorsz!” Mivel társas lények vagyunk, nem csak a saját javunkra, hanem mások érdekében is hazudhatunk (Vrij, 2003, 3–11). Egy hazugság megkímélhet minket a hosszas magyarázkodástól, segíthet abban, hogy elkerüljük a büntetést, hogy kihasználva a kiskapukat doktori

fokozatot szerezzünk, vagy kedvesebbnek tűnjünk mások szemében.

Még a kozmetikumok és egyes ruhadarabok is a megtévesztést szolgálják. Alapjában véve a hazugság az emberek számára „a társadalmi túlélés eszköze” (St-Yves, 2007).

A megtévesztés leleplezésének újszerű megközelítése

Az FBI-nál töltött utolsó évem során benyújtottam a megtévesztéssel kapcsolatos kutatásaim eredményeit, és az elmúlt negyven év vonatkozó szakirodalmának absztraktjait. Ennek köszönhetően az FBI közzétett egy cikket „A megtévesztés leleplezésének négyrétű modellje, vagyis a kihallgatás alternatív paradigmája” címmel (Navarro, 2003, 19–24). A cikkben a hazugság tettenérésének új modelljét mutattam be, a limbikus ingerek fogalomkörén és a komfortérzet/kényelmetlenségérzet jelrendszerén keresztül. Egyszerűbben fogalmazva abból a feltételezésből indultam ki, hogy amikor igazat mondunk, és nincs miért aggódnunk, általában kényelemben érezzük magunkat, ha viszont hazudunk, vagy attól tartunk, hogy tetten érnek minket, gyökeret ver bennünk a „bűntudat”. A modell azt is jól példázza, hogy amikor őszintén beszélünk, és nincs bennünk semmiféle szorongás, sokkal empatikusabb magatartásformákat produkálunk, ellenkező esetben viszont ezek a magatartásformák hiányoznak.

Ezt a modellt jelenleg szerte a világon, mindenütt használják. Habár eredetileg a bűnügyi dolgozók számára ké-

szült a kihallgatások során kiütköző megtévesztések leleplezésére, bármilyen társas interakcióra is ugyanúgy alkalmazható, a munkában és otthon egyaránt, illetve az összes olyan esetben, ahol igazság és hazugság megkülönböztetése döntő fontosságú lehet. A cikkben tárgyalt téma ismertetése a jelen kötetben azért is előnyös, mert a korábbi fejezetek tanulságát szem előtt tartva így könnyebben megértjük annak lényegét.

A komfortérzet/kényelmetlenségérzet aránya kritikus szerepet játszik a megtévesztés leleplezésében

Azok, akik hazudnak, vagy vétkesek valamilyen bűn elkövetésében, és kénytelenek állandóan magukkal cipelni hazugságaik és/vagy bűntetteik terhét, szinte képtelenek ellazulni, ezért a feszültség és a stressz jelei könnyűszerrel megfigyelhető rajtuk. Mintha bűneik vagy hazugságaik álcázása révén beszippantaná őket egy állandó feszélyezettséggel járó kognitív folyamat, miközben kétségbeesetten próbálnak megválaszolni az egyébként egyszerű kérdésekre (DePaulo et al., 1985, 323–370).

Minél kényelmesebben viselkedik valaki velünk, annál könnyebb lesz nála tetten érni azokat a kritikus nonverbális jeleket, melyek feszengésre, és ezáltal a megtévesztés szándékára utalhatnak nála. A célunknak tehát azt kell tekintelnünk, hogy társas interakcióink korai vagy ismerkedési szakaszában megpróbáljuk kiszolgálni a másik komfortigényét. Ennek segítségével meghatározhatjuk az illetőre jellemző alapvető viselkedési formákat, még hozzá egy olyan pillá-

natban, amikor – ha szerencsénk van – semmiféle fenyegetettséget nem érez.

A komfortzóna kiépítése a megtévesztés leleplezéséhez

A megtévesztés leleplezése közben sosem szabad elfelejtenünk, hogy egy vélhetően hazug embert faggatunk a tetteiről, és feltétlenül fel kell ismernünk azt a tényt, hogy a viselkedésünkkel ilyenkor befolyásoljuk a másik viselkedését is (Ekman, 1991, 170–173). Az, ahogyan kérdezősködünk (néha vádaskodva), ahogy leülünk (néha túl közel), amint a másakra nézünk (néha gyanakodva), egyrészt növelni, másrészt csökkenteni képes az emberek komfortszintjét. Bizonyított tény, hogy ha megsértjük valakinek a személyes térért, ha gyanakvó a magatartásunk, ha ferde szemmel nézünk, vagy ha vádló hangon faggatózunk, negatív irányban befolyásoljuk a kihallgatást.

A hazugság tettenérése elsősorban nem azt jelenti, hogy azonosítjuk és igazoljuk a hamis megnyilvánulásokat. Arról szól inkább, hogyan figyeljük meg és kérdezzünk ki másokat a megtévesztés leleplezésének érdekében, miközben megpróbáljuk a terhelő bizonyítéknak számító nonverbális jeleket összegyűjteni. Minél több árulkodó jelre (tünetcsoportra) vagyunk képesek felfigyelni, annál magabiztosabbak lehetünk értékítéleteink tekintetében, és annál több az esélyünk arra, hogy tetten érjük a hamis kinyilatkoztatásokat.

Semmiképp se tűnjünk gyanakvónak, és próbáljunk minél semlegesebbek maradni még akkor is, ha egy beszélgetés

vagy meghallgatás során konkrétan a megtévesztés szándékát kívánjuk lefűlelni!

Ne feledjük, amint gyanakvóvá válunk, azonnal befo-lyásolni kezdjük a másik válaszreakcióit. Ha kimondjuk, hogy „Hazudsz!”, „Szerintem nem mondasz igazat”, vagy csak egyszerűen gyanakvó tekintettel pillantunk a másikra, máris hatással voltunk a viselkedésére (Vrij, 2003, 67).

A legjobb eljárási mód az, ha a részletek tisztázására utaló kérdésekkel próbálkozunk. Ilyenkor egy sima „Nem értem!”, vagy egy „Elmondaná újra, hogy mi történt?” is megfelel. Olykor elég arra kérnünk valakit, hogy egészítse ki a valomását, és előbb-utóbb kiderül, hogy mi igaz belőle, és mi nem. Hidegvérünk megőrzése minden körülmények között a legfontosabb, függetlenül attól, épp valakinek a szavahihe-tőségét teszteljük-e egy állásinterjú során, egy munkahelyi lopás ügyében nyomozunk, vagy komoly pénzügyi megbe-szélést folytatunk, illetve házastársunk hűségéről óhajtunk meggyőződni. Próbáljunk tehát nyugodtak maradni, miköz-ben kérdezősködünk, ne tegyünk gyanakvó kijelentéseket, tűnjünk lazának, és ne akarjunk bíraskodni! Ilyen formában nem lesz szükségünk arra, hogy másokat állandó védekezés-re kényszerítsünk, és nagyobb hajlandóságot kelthetünk az emberekben a birtokukban lévő információk kiadására.

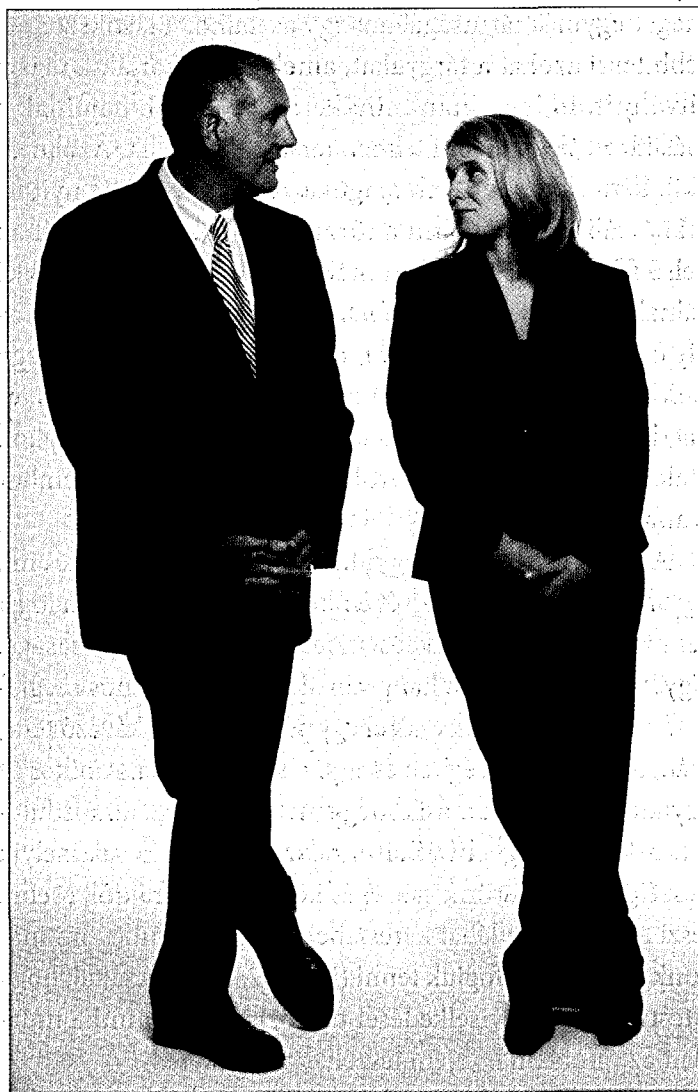
A komfortérzés jeleinek meghatározása

A kényelem látványos része az összes családi és baráti be-szélgetésnek. Megérezzük, ha mások jól mulatnak és fesz-telenek a társaságunkban. Amikor két ember, aki jól érzi

magát egymás társaságában, egy asztalhoz ül, sokszor ar-rébb teszi azokat a tárgyakat, amelyek eltakarják a másik látványát. Idővel aztán mindketten közelebb hajolnak a másikhoz, hogy meghittebben társaloghassanak. Azoknak, akik kényelemben érzik magukat, még a testük is nyitot-tabbá válik, többet látni a törzsükből, a karok és a lábak belső felületéből (vagyis frontálisan megközelíthetőbbekké válnak). Idegenek jelenlétében nehezebb ellazulni, főleg az olyan stresszhelyzetekben, mint egy állásinterjú vagy egy vallomástétel. Mindezek ismeretében, rendkívül fontos te-hát, hogy rögtön az interakció kezdetekor képesek legyünk kialakítani egy úgynevezett komfortzónát a másik ember számára is.

Amikor fesztelenek vagyunk, nonverbális viselkedésünk úgy-szintén *harmonikus*. Két ember hasonló ritmusban fogja venni a levegőt, ha egyiket sem feszélyezi a másik társasága. Ugyanez vonatkozik a hangszíneikre és az általános megje-lenésükre. Képzeljünk csak el egy párocskát egy kávézó tera-szán, teljes meghittségben és egymás felé hajolva. Amikor az egyikük előredől, a másik megismétli ugyanezt a mozdula-tot. Ezt a jelenséget hívják isopraxizmusnak. Ha valamelyik beszélgetőpartnerünk csevegés közben oldalra dől, zsebre teszi a kezét, és a lábát keresztbe veti, valószínűleg mi ma-gunk is ugyanezt fogjuk tenni (lásd: 87. ábra). Azáltal, hogy a testünk mások viselkedését tükrözi, olyan, mintha tudat alatt azt mondaná: „Nem feszélyez a jelenléd!”

Egy interjú során, vagy bármikor, ha egy kínos téma ke-rül terítékre, a résztvevők hangszínének idővel feltétlenül tükröznie kell a másik fél által megütött hangnemet, ameny-nyiben a felek *szinkrón*ban vannak egymással (Cialdini,



87. ábra. Íme, egy példa az isopraxisra: mindketten egymás mozgatait tükrözik, és a másik felé hajolnak, magas fokú kényelemérzetük jeleként

1993, 167–207). Amennyiben a résztvevők kapcsolata nem harmonikus, ez a szinkrón mozgás egyáltalán nem vagy csak nehezen megfigyelhető. A felek ilyenkor másképp ülnek, másképp fejezik ki magukat, vagy legalábbis az arc kifejezései eltérnek, esetleg összeegyeztethetetlenek. A szinkronitás hiánya gátolja a hatékony kommunikációt, és komoly akadályt jelenthet egy interjú vagy egy megbeszélés során.

Ha nyugodtan, légiesen viselkedünk egy társalgás vagy meghallgatás során, miközben a másik fél folyton az óráját nézi, vagy feszülten, illetve mozdulatlanul (megdermedve) ül, arra kell következtetnünk, hogy valami kényelmetlenséget érez, habár avatatlan szemmel látszólag minden rendben (Knapp & Hall, 2002, 321; Schafer & Navarro, 2004, 66). Amennyiben a másik fél egyfolytában félbeszakít minket, illetve a beszélgetés befejezésére törekszik, szintén azt jelzi, hogy feszélyezve érzi magát.

Azokra természetesen, akik igazat mondanak, sokkal jellemzőbb a fesztelen viselkedés, hiszen nincs bűntudatuk, nincs mit rejtegetniük, és nyugodtan elengedhetik magukat (Ekman, 1991, 185). Érdekes tehát a feszültség jeleit kifürkészni, és ha tetten érjük azokat, a befolyásoló tényezők tükrében megvizsgálunk, a megtévesztés lehetséges jelei után kutatva.

A kényelmetlenségérzet jelei interakció közben

A kényelmetlenségérzet jeleit leggyakrabban akkor produkáljuk, amikor egy számunkra nem tetsző helyzetben találjuk magunkat, vagy amikor olyat látunk, hallunk, ami

ellenünkre van, esetleg olyasmiről kell beszélnünk, amit a legszívesebben eltitkolnánk. A feszültség először is fiziológiailag jelenik meg rajtunk, a limbikus rendszerünket érő ingerek hatására. A pulzusunk felgyorsul, kiráz minket a hideg, hevesebben izzadunk, és szaporábban vesszük a levegőt. A fiziológiai válaszreakciók mellett, melyek autonóm módon (automatikusan), vagyis gondolkodás nélkül mennek végbe, a testünk nonverbális jeleken keresztül is jelzi a benünk felgyülemlett feszültséget. Mozdulataink segítségével megpróbáljuk a külső ingereket blokkolni vagy elidegeníteni magunktól, testünkkel új pózt veszünk fel, ficáinkolni kezd a lábfejük, megrándul a csípőnk, vagy dobolni kezdünk az ujjainkkal, valahányszor félelemérzet lesz úrrá rajtunk; felidegesítjük magunkat, vagy kifejezetten kényelmetlen helyzetbe kerülünk (de Becker, 1997, 133). Ezeket a feszültségre utaló jeleket, gondolom, mindannyian észrevettük már másokon, akár egy állásinterjú során, randevú közben, vagy amikor hivatalos, illetve családi környezetben számot kellett adnunk valamiről. Ne feledjük: ezek a magatartásformák önmagukban még nem elegendők a megtévesztés szándékának bizonyításához. Azt viszont remekül képesek jelezni, ha valaki bármilyen oknál fogva adott helyzetben kellemetlenül érzi magát.

Ha meg akarjuk figyelni valakin a kényelmetlenségérzet jeleit a megtévesztés potenciális jelzései után kutatva, a legjobb, ha olyan környezetet választunk, ahol semmi sem áll (sem bútor, sem asztal, sem szék) közöttünk és a megfigyelt, illetve kihallgatott személy között. Mint ahogy azt korábban már konstatáltuk, az alsó végtagok különösen őszintén viselkednek, ezért, ha a célszemély egy asztal mögött helyezkedik

el, próbáljuk meg elmozdítani, vagy mozduljunk el onnan, mivel egy ilyen akadály a megfigyelhető testrészek többségét (majdnem 80 százalékát) eltakarja.

Érdemes továbbá megfigyelni, hogy a megtévesztés szándékával gyanúsított személy milyen mértékben igényli az akadályok és tárgyak (párnák, poharak, székek) használatát, annak érdekében, hogy védőbástyát húzzon maga elé (lásd: 57. példa). Az ilyen eszközök használata ugyanis azt jelzi, hogy az adott illető a hárításra, az elszigetelődésre és valaminek az elhallgatására törekszik, mivel kevésbé mutatkozik nyitottnak, vagyis valamiért feszélyezi magát, sőt lehet, hogy meg akar tévesztetni minket.

Ha véletlenül meginterjúvolnánk valakit, vagy részt vennénk egy olyan beszélgetésben, melyben személyes érdekünk az igazság kiderítése, sokkal több nonverbális információra tehetünk szert, ha állunk. Ebben a pózban ugyanis sokkal több metajel vehető észre, mintha ülnénk. Persze lehetséges, hogy a hosszas ácsorgás kivitelezhetetlennek vagy természetellenesnek hat egy adott környezetben, például egy állásinterjú alkalmával. Ilyenkor adódhat alkalom az álldogálás közben felvett magatartásformákat megfigyelni, például üdvözlés vagy kötetlen csevegés közben, mondjuk egy asztalra várva.

Ha feszengünk mások jelenlétében, hajlamosak vagyunk minél távolabb helyezkedni tőlük. Ez a testtartás különösen jellemző azokra, akik meg akarnak tévesztetni bennünket. Ha hirtelen egy kellemetlen ember mellett találjuk magunkat, igyekszünk elhajolni az illetőtől, és a törzsünk, illetve a lábunk rendszerint a kijárat felé fordul. Egy ilyen reakció főleg az olyan beszélgetések során fordulhat elő, melyek-

57. példa: **Falat húzni magunk elé**

Évekkel ezelőtt az FBI megbízásából kihallgattam egy gyanúsítottat, egy másik bűnüldözési szerv megbízottjával együttműködésben. A kihallgatás során a célszemély, aki egy álnok és hazug ember hírében állt, fokozatosan védőbástyát húzott maga elé a társam asztalán található üdítő üvegekből, tolltartókból és írótüskéből. Végül fogott egy hátizsákot, és a kupac csúcsára helyezte, teljesen kitakarva a kihallgatót arcát.

Ez a védőbástya annyira észrevétlenül készült el, hogy fel sem tűnt, amíg vissza nem néztük a kihallgatásról készült videofelvételeket. A kihallgatott személy nonverbális magatartásformája arra utalt, hogy csak a saját komfortérzetét és távolságtartását igyekezett növelni azzal, hogy körbebástyázta magát. Nem csoda, ha végül semmilyen információt nem volt hajlandó kiadni, megtagadta az együttműködést, és mindvégig hazudott.

ben beszélgetőpartnereinkhez fűződő kapcsolatunk terhelt, tisztázatlan vagy megkeseredett, illetve olyankor, amikor ugyanez áll a beszélgetés tárgyára.

A feszengés további egyértelmű jele lehet például egy nehéz vagy felkavaró beszélgetés során, ha valaki a halántékát masszírozza, az arcát gyűrögeti, a nyakát dörzsölgeti, vagy a kezével a tarkóját simogatja. Vannak, akik szemforgatással fejezik ki mások iránti tiszteletük hiányát, eltávolítanak ruháikról egy szösz (tollászkodnak), vagy lekeze-

lően – rövid, engedetlen, ellenséges vagy ironikus válaszokat adva – beszélnek azzal, aki kérdezősködik, sőt illetlen mikrogesztusokat tesznek az irányába, például bemutatnak neki (Ekman, 1991, 101–103).

Ha világosan szeretnénk látni, milyen önvédelmi reakciókat alkalmaz egy feszültség alatt álló ember, képzeljünk csak magunk elé egy taknyos kis szemtelen kamaszt, aki hevesen hóbörögve reagál, amikor az anyja áruházi lopásra gyanakodva kérdőre vonja őt vadonatúj márkás pulóverének a származási helyét illetően.

Amikor valaki valótlán dolgokat állít, sosem ér hozzánk, és más formában sem keresi velünk a fizikai kontaktust. Tapasztalataim szerint ez különösen igaz azokra az informátorokra, akik átálltak a rossz oldalra, és pénzjutalom fejében hamis információkkal szolgálnak.

Mivel az őszinte emberek, főleg, ha hangsúlyozni akarnak valamit, hajlamosabbak az érintésre, a távolságtartás segíthet csökkenteni a szorongásérzetet azokban, akik hazudnak. Amennyiben az érintések intenzitása vagy száma egy beszélgetés során észrevehetően csökken, főleg kritikai észrevételek kijelentésekor vagy meghallgatásakor, arra kell következtetnünk, hogy minden valószínűség szerint nem az igazságot halljuk (Lieberman, 1998, 24).

Ha lehetséges és helyénvaló, próbáljunk meg minél közelebb ülni szeretteinkhez, amikor valami fontos dolgot akarunk megbeszélni velük, és ha mód van rá gyermekeinknek fogjuk meg a kezét, miközben valami nehézségen próbáljuk átsegíteni őket. Ez esetben, az érintésen keresztül módunkban áll észrevenni a legkisebb változást is a beszélgetés folyamán.

Az érintés hiánya persze ettől még nem jelenti automatikusan, hogy valaki meg akar tévesztetni minket, hiszen egyes interperszonális kapcsolatainkban több, másokban kevesebb fizikai kontaktus a helyénvaló. Ugyanez a hiány sokszor azt igazolja, hogy valaki nem kedvel minket, mivel azokkal szoktunk így bánni, akiket nem tisztelünk, vagy akiket lenézünk. Alapvetően tehát az is rendkívül fontos, hogy a kapcsolat természetét és időtartamát figyelembe véve próbáljunk meg magyarázatot találni az ilyen jellegű távolságtartó viselkedés okaira.

Amikor a komfortérzet és a kényelmetlenség jeleit fűr-késszük egy arcon, igyekezzünk észrevenni a finomabb rez-düléseket, grimaszokat vagy megvető pillantásokat is (Ek-man, 1991, 158–169). A feszengés okozta szájremegést vagy izgatottabb szájmozgást szintén nem érdemes figyelmen kívül hagyni, főleg egy komolyabb beszélgetésben. Ha bár-milyen arckifejezésen azt vesszük észre, hogy túl sokáig tart, vagy visszatér, az szintén nem természetes, függetlenül attól, hogy a megfigyelt személy éppen mosolyog-e, a homlokát ráncolja, vagy meglepett képet vág. Az ilyen és ehhez hason-ló kényszeredett magatartásformák egy beszélgetés vagy egy interjú során csupán mások véleményének a befolyásolására szolgálnak, és egyáltalán nem hitelesek. Gyakran előfordul, hogy ha valakit valami rosszaságon vagy hazugságon ka-punk, az illető ránk mosolyog, és egy örökkévalóságig tartó pillanatra így marad. Ez a megnyilvánulás feszélyezettségről, nem pedig komfortérzetről árulkodik.

Amikor nem tetszik, amit hallunk, legyen az akár egy kérdés, akár egy válasz, gyakran lehunyjuk a szemünket, hogy kizárjuk az imént hallottakat.

A szemblokkolás különböző fajtái ugyanazt a célt szol-gálják, mint amikor véleménykülönbségünk jeleként szoro-san karba tett kézzel elfordulunk a másiktól. Ezek a szem-blokkoló magatartásformák tudat alatt születnek, rendsze-resen előfordulnak, és általában, főleg egy interjú során, egy speciális témához vagy problémakörhöz kapcsolódnak. A szemhéjrebbenés szintén a szemblokkolás egyik alterna-tív formája lehet, leginkább, ha egy adott téma valakiben feszültséget generál (Navarro & Schafer, 2001, 10).

Ezek a szemmozgások mind hasznos árulkodó jelnek tekinthetők, és arról tájékoztatnak, hogy egy adott informá-ció milyen hatással van az agyra, vagy a megfigyelt személy számára milyen témák problematikusak.

Mindennek ellenére mégsem tekinthetők a megtévesztés közvetlen bizonyítékainak. Ha nincs vagy kevés a szemkon-taktus, még nem jelent feltétlenül hazugságot (Vrij, 2003, 38–39). Aki az ellenkezőjét állítja, téved, ahogy azt az előző fejezetek során már kellőképpen alátámasztottuk. Ne feled-jük, hogy a „nagyvárosi” ragadozók és a mániákus hazudo-zók sokkal több szemkontaktust próbálnak teremteni, mint egy átlagember, és sokszor szemeznek is velünk.

Kutatások kimutatták, hogy a machiavellisztikus alkat (vagyis a pszichopáták, a tarhálósok és a notórius hazudo-zók) a megtévesztés során fokozottabb szemkontaktust kez-deményez (Ekman, 1991, 141–142). Lehetséges, hogy ez a tudatos szemkontaktusigény abból (a tévhitből) táplálkozik, mely szerint az egyenes tekintet az őszinteség jele. Amikor a megtévesztés szándékának nyomait keressük, azt sem sza-bad elfelejtenünk, hogy a szemkontaktus és a kíváncsi tekin-tet nem mindegyik kultúrában egyforma.

Például bizonyos népcsoportokhoz tartozó fiatalok (mondjuk az afroamerikaiak vagy a latin-amerikaiak) neveltetésüknél fogva lesütik a szemüket, vagy elfordulnak, mintegy a tiszteletük jeléül a szülői tekintéllyel szemben, valahányszor kérdőre vonják vagy leszidják őket (Johnson, 2007, 280–281).

Figyeljük meg beszélgetőpartnereink fejmozdulatait is. Amennyiben az illető bólogatni kezd, illetve megcsóválja a fejét, és ez a mozdulata szinkrónban van azzal, amit mond, a kijelentéseiben is nyugodtan megbízhatunk. Ha viszont a fejmozdulat csupán a beszéd után, mintegy késleltetve jelenik meg, valószínű, hogy mégiscsak kényszeredett vagy hamis megnyilatkozással van dolgunk. A késleltetett reakció ugyanis, bármennyire is észrevétlen, a korábban mondottakat hivatott alátámasztani, és nem része a kommunikáció természetes folyamának. Az őszinte fejmozdulatok rendszerint egy tiltakozó vagy egy elismerő kijelentéssel szinkrónban figyelhetők meg. Amennyiben valakinek a fejmozgása ellentmondani látszik az adott illető kijelentésének, vagy azzal nem összeegyeztethető, joggal gyanakodhatunk a megtévesztés szándékára. Ez a típusú nonverbális összeegyeztethetlenség, bár inkább apró, mint elnagyolt fejmozgásokból áll, sokkal gyakoribb a mindennapokban, mint gondolnánk.

Például ha valaki azt állítja, hogy „Nem én tettem!”, attól még alig észrevehetően bólogathat.

Miközben feszültség alatt állunk, a limbikus rendszer átveszi az irányítást, és az arcunk ilyenkor könnyen elpirulhat vagy elsápadhat. Problémásabb beszélgetések során az is megtörténhet, hogy valaki fokozottabban izzad, vagy

szaporábban veszi a levegőt. Igyekezzünk tetten érni azt a pillanatot, amikor valaki letörli az izzadságot a homlokáról, vagy megpróbálja visszatartani a lélegzetét nyugalmának megőrzése érdekében. Ha azt látjuk, hogy valamelyik testrész, akár a kéz, az ujjak vagy az ajkak remegni kezdenek, vagy ha valaki bármelyiket ezek közül megpróbálja előlünk elrejteni vagy visszafogni (eltünteti a kezét, vagy beharapja az ajkát), azt a kényelmetlenségérzet és/vagy a megtévesztés jelének kell tekintenünk, főleg, ha a megfigyelt személynél az izgalmi állapotnak már régóta le kellett volna csengenie.

Előfordulhat, hogy valakinek elakad a hangja, vagy kifejezetten szétesettnek tűnik beszéd közben, esetleg nehezen nyel, mivel a torka kiszáradt a stressztől. Ezt is érdemes megfigyelni. Ilyenkor hirtelen megemelkedik vagy lesüllyed az ádámcsutka, és egy torokköszörülés vagy krákogássorozat következik. Ez is mind a feszültség jele.

Ne feledjük, hogy a fenti viselkedésformák mind a kényelmetlenségérzetről árulkodnak, és korántsem igazolják önmagukban a megtévesztés szándékát. Nemegyszer láttam már becsületes embereket a bíróság előtt vallomást tenni, és közben ezeket a tüneteket produkálni, csak azért, mert izgultak, és nem azért, mert hazudni akartak.

És bár sok éven át tanúskodtam jómagam is szövetségi és állami bíróság előtt egyaránt, a mai napig rám jön a frász, valahányszor a tanúk padjára kell ülnöm, úgyhogy a feszültség és a stressz jeleit is mindig csak a környezeti függvények ismeretében szabad értelmeznünk.

A csillapító mozdulatok és a feszültségérzet

Az FBI-os éveim alatt valahányszor kihallgattam egy gyanúsítottat, igyekeztem tetten érni nála az úgynevezett megbékülési viselkedésformákat, és ezáltal úgy irányítani a kérdezősködést, hogy kiderüljön, milyen témák stresszelik a célszemélyt a legjobban. Az önnyugtató érdekében tett mozdulatok önmagukban még nem képesek a megtévesztés szándékát bizonyítani (hiszen ártatlan embereknel is előfordul feszült helyzetben), de hozzásegítenek annak megértéséhez, hogy mi zajlik le valójában a gyanúsított érzéseiben és gondolataiban.

A következő lista 12 olyan tételt tartalmaz, amely alapján kérdezősködni szoktam, valahányszor a megbékülő magatartás jeleit szeretném nyakon csípni egy-egy társas interakcióban.

Javaslom, hogy használjunk egy ehhez hasonló stratégiát, ha meginterjúvolunk másokat, vagy beszélgetést folytatunk valakivel, akár egy hivatalos nyomozás ügyében járunk el, akár egy családtaggal mérülünk komoly eszmecserebe, vagy egy üzlettársunkkal kerülünk kapcsolatba.

1. Lássunk tisztán! Valahányszor kihallgatást folytatok le, vagy másokkal interakcióba lépek, nem szeretem, ha bármi is megakadályoz abban, hogy teljes egészében befojadhassam a másik ember látványát, mivel a megbékülési magatartásformái közül egyet sem akarok elszalasztani. Ha például valaki a combjába dörzsöli izzadt tenyerét, azt én is szeretném látni, ami nem könnyű feladat, ha az útban áll egy asztal. A személyzeti igazgatók-

nak is mindig azt javaslom, hogy nyitott fizikai térben tartsanak állásinterjút, és semmi olyan tárgyat ne használjanak, ami megakadályozza őket a jelölt szemrevételezésében, így könnyebben megfigyelhetik az illetőt.

2. Minimális szinten eleve számoljunk a nyugalmi állapot eléréseért felelős viselkedésformák megnyilvánulásaival! Az önnyugtató nonverbális megnyilvánulásai egy bizonyos szintig normálisnak tekinthetők a mindennapokban is. A maga módján mindenki megpróbál nyugodt maradni. Amikor a lányom még kicsi volt, mindig úgy aludt el, hogy a hajtincsét tekergette, szép lassan megfedkezett a világról, és álomba ringatta magát. Így aztán mindig számítok arra, hogy az emberek szinte minden nap élnek ezekkel a mozdulatokkal, ugyanúgy, ahogy rendszeresen levegőt vesznek, miközben alkalmazkodni próbálnak egy szüntelenül változó környezethez.

3. Számítsunk lámpalázra! Egy interjút vagy egy komoly megbeszélést kísérő kezdeti izgalom vagy idegesség teljesen normálisnak tekinthető, főleg, ha a találkozás körülményei stresszt idéznek elő. Például ha egy szülő kikérdezi a gyerekeitől a leckéjét, az nem oly mértékben feszültséggel telt, mintha kérdőre vonná, amiért összeférhetetlen magatartása miatt kicsapták az iskolából.

4. Próbáljuk az interakcióban részt vevő személyt először is megnyugtatóni. Egy interjú, egy fontos találkozó vagy egy fontos megbeszélés során az idő múltával a részt vevő feleknek is illik megnyugodni, illetve ellazulni. Egy jó

kérdő feltétlenül megvárja, amíg ez bekövetkezik, és hagy időt a kikérdezett személynek arra, hogy kiengedjen, mielőtt belefogna a kérdezősködésbe vagy kényesebb témák megtárgyalásába.

5. Próbáljuk meg feltérképezni a másik alapvető viselkedésformáit! Miután a célszemélynél a kezdeti megbékülési reakciók alábbhagytak, és stabilizálódott az állapota, a kérdezőnek ezt a viselkedést mint normális nyugalmi szintet kell elkönyvelnie, és minden későbbi reakciót ennek alapján megítélnie.

6. Figyeljük meg, ha a megbékülési reakciók fokozódnak! Az interjú, illetve a beszélgetés előrehaladtával igyekezzünk nyomon követni az öncsillapítás jeleit és intenzitását (fokozódó és mérséklődő tendenciáit), főleg, ha ezek a jelek egy konkrét kérdés vagy információ elhangzása után ütköznek ki. A mérséklődés tünetei arról árulkodnak, hogy a megfigyelt személyt zavarba hozza egy bizonyos kérdés vagy információ, és hogy érdemes az adott témakörrel bővebben is megtudnunk. Lényeges, hogy konkrétan beazonosítsuk azt a bizonyos ingert (kérdést, információt vagy eseményt), amely a megbékülési válaszreakciót kiváltotta. Ellenkező esetben előfordulhat, hogy következtetéseink tévesek lesznek, vagy rossz irányba mozdítjuk tovább a beszélgetést. Ha például egy állásinterjú során a jelentkező elkezd a gallérjánál szellőztetni a nyakát (nyugtatgatja magát), amikor a korábbi munkahelyeiről érdeklődünk, azt jelenti, hogy ez a bizonyos kérdés stresszt váltott ki belőle, ezért az

agynak szüksége van a megnyugvásra. Vagyis érdemes lesz a témáról bővebben is megtudnunk. Ez a magatartásforma persze önmagában még nem utal feltétlenül a megtévesztés szándékára, csak azt sugallja, hogy az adott téma stresszfaktor a jelentkező számára.

7. Kérdezzünk, aztán tartsunk egy kis szünetet, majd figyeljük meg a reakciókat! Egy jó kérdező, akárcsak egy kellemes beszélgetőpartner, nem akarja folyton kérdésekkel bombázni a másikat. Sokkal nehezebb helytálló következtetéseket levonni a megtévesztés szándékával kapcsolatban, ha időközben elfogy a türelmünk vagy kitartásunk, mert így ellenséges magatartást váltunk ki a másiktól. Miután feltettünk egy kérdést, várjunk egy kicsit, és figyeljük meg az összes lehetséges válaszreakciót. Hagyjunk a gondolkodásra és a válaszadásra elég időt a kikérdezett személynek, és iktassunk be e célból hosszabb-rövidebb szüneteket a beszélgetésbe. Továbbá érdemes olyan kérdéseket feltennünk, amelyekre pontos válaszokat várunk, mert így könnyebben meg tudjuk különböztetni a valóságot és a kitalációt. Minél konkrétan kérdezzünk, annál nagyobb eséllyel fogjuk tudni megfigyelni a célszemély testbeszédét, és – most, hogy megértettük a tudat alatti cselekedetek jelentését – annál pontosabb értelmet leszünk képesek nonverbális jeleiknek tulajdonítani. A bűnildőzés során sajnálatos módon számtalanszor kapunk hamis tanúvallomást, amikor kérdésekkel bombázunk egy gyanúsítottat, mivel ilyenkor csak feszengést váltunk ki belőle, és összezavarjuk nonverbális üzeneteit. Kiderült, hogy az ártatlan emberek is

inkább vallják magukat bűnösnek, sőt írásbeli vallomást tesznek, csak elkerülik az olyan lélekölő kihallgatásokat, amelyek során nyomást gyakorolnak rájuk (Kassin, 2006, 207–228). Ugyanez igaz a gyermekeinkre, a házastársainkra, a barátainkra és az alkalmazottainkra, ha mint szülő, férj, feleség, élettárs vagy főnök felindult állapotban akarunk rájuk pirítani.

8. Ne hagyjuk a kérdezett személy figyelmét lanyhulni! Egy jó kérdezőnek nem szabad elfelejtenie, hogy amikor valaki beszél – vagyis előadja a maga szemszögéből a történetet –, sokkal kevesebb nonverbális jelet küld a külvilág felé, ezért sokkal jobb, ha ő, a kérdező irányítja a beszélgetés menetét. Az irányított kérdések rendszerint nonverbális reakciókat váltanak ki a kérdezett személyből, és segítenek eldönteni, hogy az illető őszinte-e hozzánk.

9. Ha valakinek jár a szája, attól még nem feltétlenül mond igazat! Klasszikus hibának számít mind az amatőr, mind pedig a profi kérdezők körében egyenlőségjelet tenni a beszédre való hajlandóság és az igazságmondás között. Amikor a kikérdezett személy beszédessé válik, hajlamosak vagyunk azt hinni, hogy igazat mond. Ha viszont visszafogott, úgy véljük, hazudik. Azok például, akik beszélgetés közben bőséges információval szolgálnak, vagy részletes leírást adnak egy adott eseményről, illetve helyzetről, látszólag mindig igazat mondanak. Pedig gyakran előfordul, hogy egy előre gyártott kis történettel próbálnak port hinteni a szemünkbe, miközben a tényekről

mélyen hallgatnak, és remélik, hogy minél hamarabb más irányt vesz a beszélgetés. Az igazság általában független az *elbeszélt anyag terjedelmétől*, a *tények igazolása* az, ami igazán számít. Amíg nem látjuk bizonyítottnak az információ igazságtartalmát, addig csupán szubjektív benyomásokról és jelentéktelen adatok kiszolgáltatásáról beszélhetünk (lásd: 58. példa).

10. A stressz hullámokban váltakozik! Mivel több éve tanulmányozom a kihallgatott személyek viselkedésmin-táit, arra a felismerésre jutottam, hogy a büntudattal terhelt személyek két jól elkülönülő és egymást követő magatartásformát produkálnak, amikor egy olyan típusú, stresszt okozó kérdést kapnak, mint hogy „Járt már Ön valaha Mr. Jones otthonában?” Az első reakció arról a feszültségről árulkodik, amelyet a kérdés meghallása okoz. A kihallgatott személy ilyenkor különféle hárító technikákat alkalmaz tudat alatt, mondjuk behúzza a lábát (vagyis elrejtí azt a kihallgatótiszt szemé elöl), vagy esetleg hátráló mozdulatot tesz, illetve összeszorítja az állkapcsát és a száját. Ezek után egy másik mozdulatsor következik, amely szorosan kapcsolódik az iméntiekhez. Ezek a megbékülé ses viselkedésformák – a nyaktájék tapogatása, az orrvakarás vagy a nyakmasszázs –, melyek a stresszé rzést hivatottak feloldani, miközben a kihallgatott személy a kérdésen vagy a válaszon rágódik.

11. Különítsük el a stresszt kiváltó okot! Mindeddig a fenti két válaszreakció – vagyis a stresszindikátorok és a megbékülés jeleinek – együttesét mintegy hibás módon a

58. példa: **Az egész egy nagy kamu!**

Emlékszem egy esetre, amikor egy Georgia állambeli maconi nőt hoztak be hozzám kihallgatásra.

A kihallgatott személy három napon keresztül egyfolytában vallott, és a szavai alapján egy több száz oldalas dokumentáció készült. Úgy éreztem, forró nyomon vagyunk, a kihallgatás véget ért, már csak le kellett nyomoznunk, amit a maconi hölgy mondott. Több mint egy évig tartott a nyomozás, és hiába próbáltunk meg utánajárni (itt, az Egyesült Államokban és Európában is) a kihallgatott személy által feltárt nyomoknak, a végén kiderült, hogy minden erőfeszítésünk és tetemes költségeink ellenére a maconi hölgy minden szava hazugság volt. Több száz oldalt teleírt meggyőzőbbnél meggyőzőbb kitalációkkal, sőt még ártatlan férjét is bemártotta.

Ha akkór, még a kihallgatás során eszembe jutott volna, hogy az együttműködés nem feltétlenül egyenlő az őszinteséggel, és ha sikerült volna a kihallgatott személyt alaposabban szemügyre vennem, megspórolhattunk volna egy csomó időt és pénzt. A maconi hölgy által kiszolgáltatott információk hasznosnak és hitelesnek tunk, pedig egy szava sem volt igaz. Bárcsak elmondhatnám, hogy ez az incidens még a karrierem elején történt, de nem így van! Ám nem én vagyok az első – és nem is az utolsó – kihallgatótiszt, akivel ilyen csúnyán kibabráltak. Habár vannak emberek, akik normál esetben is sokkal többet beszélnek, mint mások, jobb, ha mindig észben tartjuk azt a mondást, hogy „sok beszédnek sok az alja”!

megtévesztés szándékával azonosították. Ez a tény feletőbb sajnálatos, mivel a szóban forgó megnyilvánulások magyarázata ennél sokkal egyszerűbb: itt stresszjelekről és csitító mozdulatokról van szó, nem őszintétlenségről. Kétségtelen, hogy egy hazug ember is ugyanezeket a nonverbális jeleket szokta produkálni, de mint alapvető magatartásforma ez a tünetegyüttes főleg az ideges emberekre jellemző. Volt már olyan, hogy azt hallottam valakitől: „Ha egy ember beszéd közben megérinti az orrát, vagy fogdosza azt, akkor biztos, hogy nem mond igazat!” Valóban, ez azokra is igaz, akik meg akarnak téveszteni bennünket, de ugyanígy cselekszik egy őszinte ember is stresszhelyzetben. Az orr megérintése vagy fogdosása olyan megbékítő magatartásforma, amely a belső feszültséget hivatott feloldani, méghozzá a feszültség forrásától függetlenül. Egy nyugalmazott FBI-ügynök például ugyanúgy az orrához kap, amikor indokolatlan gyorshajtásért lemeszelik az országúton (hát, igen, engem is bírságotlalt már meg!). A lényeg a következő: ne akarjunk elhamarkodott következtetéseket levonni, és rögtön hazugságra gyanakodni, ha valaki az orrához ér. A legtöbbször megszokásból tesznek így, hogy feloldják magukban a belső feszültséget. Száz ilyenből egy az, aki hazudik.

12. Az önmegnyugtatás jeleiből sok minden kiderülhet!

A megbéküléssel magatartásformák segítségével meghatározhatjuk, mitől lesz ideges valaki, vagyis feltárhatjuk azokat a témákat, amelyekre összpontosítanunk érdemes. Ha ügyesen kérdezzünk, könnyen kiprovokálhat-

juk, illetve beazonosíthatjuk ezeket a csillapító válaszreakciókat bármilyen interakció során, ezáltal nagyobb valószínűséggel értelmezhetjük mások gondolatait és érzéseit.

A két legfontosabb viselkedésminta, melyet a megtévesztés feltárásakor fontolóra kell vennünk

A megtévesztés valószínűsítésével járó testjelek észlelésekor a két legfontosabb nonverbális jel, amelyre érdemes odafigyelnünk: a szinkronitás és a nyomaték.

A szinkronitás

Korábban ebben a fejezetben már utaltunk a szinkronitás jelentőségére, még hozzá a kényelemérzet jeleinek feltárásával kapcsolatban. De a szinkronitás ugyanilyen fontos szerepet játszik a megtévesztés szándékának megítélésében is. Figyeljük meg, hogy amit hallunk, szinkrónban van-e verbálisan, illetve nonverbálisan, a pillanatnyi körülmények mennyire passzolnak a célszemély szavaihoz, az események és az érzelmek harmonikusak-e, illetve tér és idő viszonylatában is minden szinkrónban van-e.

Válaszadás közben a célszemély szavainak összhangban kell lennie fejmozdulataival, ezeknek a mozdulatoknak rögtön a kijelentés után be kell következniük, vagyis a késleltetett reakció nem hiteles. A szinkronitás hiánya akkor figyelhető meg a legjobban, amikor valaki azt állítja, „Nem

én tettem!”, miközben alig észrevehetően bólogatni kezd a fejével. Szintén szinkronitásp problémát jelez, amikor valakitől azt kérdezzük, „Ugye, te hasonló esetben nem hazudnál nekem?” – mire az illető nemmel válaszol, miközben a fejével biccent egyet.

Aki így viselkedik, és rajtakapja magát közben, általában ellentétes mozdulattal próbálja korrigálni ösztönös reakcióit, hogy ne legyen annyira feltűnő. Amikor ez a szinkronhiányos magatartásforma megjelenik, szánalmas és erőltetett látványt nyújt. Ennél gyakoribb, hogy egy valótlan állítást, például hogy „Nem én tettem!”, egy erősen késleltetett és kevésbé nyomatékos fejcsóválás követ. Ez a reakció ugyanis nincs szinkrónban a kijelentéssel, így aztán sokkal inkább tekinthető a megtévesztés jelének, mivel a kísérő mozdulat kényelmetlennek tűnik.

Fontos, hogy a szóbeli közlés és a pillanatnyi körülmények is passzoljanak. Például amikor egy szülő azzal telefonál be a rendőrségre, hogy a gyermekét elrabolták, az eseménynek (a gyerekrablásnak) és az esemény által kiváltott érzelmeknek szinkrónban kell lenniük. Egy szülőnek ilyenkor őrlődve kell a rendőrség segítségét kérnie, hangsúlyozva minden egyes kis részletet, kétségbeeséssel vegyes érzelmekkel, teljes nyíltsággal, készen az együttműködésre és arra, hogy akár saját hibáinak a beismerése mellett, újra és újra elmesélje a történeteket. Amikor az efféle bejelentéseket nyugodt személyek teszik meg, olyanok, akiknek mindennél fontosabb a saját szemszögük érvényesítése, akiknek hiányosak az érzelmi reakciói, vagy nincsenek összhangban, esetleg akiknek a saját testi épségük, illetve társadalmi megítélésük mindenek felett áll, akkor a bejelentést kísérő

magatartás nincs szinkrónban az adott körülményekkel, és összeegyeztethetetlen az őszinteséggel.

Végül pedig az eseményeknek, a térnek és az időnek is szinkrónban kell lenniük. Egy olyan személy például, aki egy fontos eseményt – mondjuk, hogy a barátja, a házastársa vagy a gyermeke vízbe fúlt – csak megkésve jelent be, vagy egy körzeten kívüli bíróságra megy bejelentést tenni, jogosan tűnhet gyanúsnak. Szintén kételkednünk kell, ha olyan dolgot állít, amit az ő szemszögéből lehetetlen megfigyelni. Azok az emberek, akik hazugságra vetemednek, nem gondolják végig, hogy a szinkronitás milyen fontos lehet, amiatt nonverbális üzeneteik és a sztori, ami kitaláltak, összeegyeztethetlenné válik. A szinkronitás képessége a komfortérzet egyik megnyilvánulási formája, ezért aztán óriási szerepet játszik a rendőrségi kihallgatások és a bejelentések kiértékelése során. Ugyanakkor a sikeres és tartalmas kommunikáció körülményeinek megteremtése is ezen a képességen múlik, főleg, ha komoly beszédtemákat érintve, a megtévesztés szándékának a feltárására törekszünk.

A nyomaték

Beszéd közben természetes módon aktivizáljuk testünk különböző részeit – így például a szemöldökünket, a fejünket, a kezünket, a karunkat, a törzsünket, a lábunkat és a lábfejünket –, valahányszor hangsúlyozni akarunk egy számunkra érzelmileg jelentős részletet. A nyomaték tettenérése rendkívül fontos lehet, mivel az őszinteség megnyilvánulásának ez az egyik legelterjedtebb formája.

A nyomatékot a limbikus rendszer szolgáltatja a kommunikációhoz, annak érdekében, hogy másokkal is tudathassa potenciális érzéseinket. Ellenkező esetben, vagyis ha a limbikus rendszer nem támogatja a szavainkat, kevesebb nyomatékot használunk, illetve nyomaték nélkül beszélünk. A saját tapasztalataimra és másokéra alapozva megállapíthatjuk, hogy az emberek hazugság közben kevesebb nyomatékot használnak (Lieberman, 1998, 37). A hamis állítások mögött rendszerint a kognitív agy döntései állnak, itt dől el ugyanis, hogy egy hazugságon keresztül mennyit árulunk el magunkról, és hogyan próbáljuk megtévesztetni a másikat, ámbar a hazugság tálalásának részletei általában még így is figyelmen kívül maradnak. Egy embernek, aki hazugságra kényszerül, rendszerint eszébe sem jut, hogy milyen gyakori a hangsúly vagy a nyomaték a mindennapi kommunikációban. Amikor valaki kénytelen hazugsággal előállni, általában természetellenes módon vagy csak megkésve képes nyomatékot adni a szavainak. Ritka, hogy a nyomaték jó helyre kerüljön, vagy ha mégis, relatíve jelentéktelen részletekre esik a hangsúlyt.

A nyomaték verbálisan és nonverbálisan is megnyilvánulhat. Verbálisan a hangunkkal, a hangmagasságunkkal, hangszínünkkel és szavaink megismétlésével próbálunk meg valamit hangsúlyozni. Mindazonáltal nonverbális nyomatékaink sokkal pontosabbak és őszintébbek, mint a szavaink, ezt tudnunk kell, ha egy beszélgetésben vagy egy interjú során a megtévesztés leleplezése a cél. Azok az emberek, akik előszeretettel élnek kézmozdulatokkal, észrevételeiknek és megjegyzéseiknek is gesztusokkal fognak nyomatékot adni, sőt a nagyobb hangsúly kedvéért még asztalra csapni

is képesek. Mások az ujjuk hegyével szeretnek hangsúlyozni, vagy úgy, hogy mutogatnak, vagy valamit megérintenek. A kézmozdulatok világosan támasztják alá az őszinte beszédet, igaz gondolatokat vagy érzéseket (Knapp & Hall, 2002, 277–284). A szemöldök felhúzása (akár egy pillanat erejéig is), illetve a tágra nyílt tekintet szintén szolgálhat mondani-valónk hangsúlyozására (Morris, 1985, 61; Knapp & Hall, 2002, 68).

A nyomaték további megnyilvánulási formái közé tartozik a törzsdöntés, vagyis amikor valaki érdeklődést mutatva előrehajol. Ilyen és ehhez hasonló, a gravitációt legyőző reakciókat – például mikor egy lábbal rugaszkodunk el a földtől – akkor szoktunk produkálni, amikor valami fontosat akarunk mondani, vagy érzelmi nyomatékkal hangsúlyozni. Ülő helyzetben ugyanez a térd reflexszerű (vagyis szaggatott) felemelésével történik. Ilyenkor is a nagyobb hangsúlyra törekszünk, sőt előfordulhat, hogy a lendítés pillanatában, a drámai hatás kedvéért még rá is csapunk a térdünkre. A gravitációt cáfoló mozdulatok rendszerint nyomatékot adnak szavainknak, és őszinte érzelmeinkről árulkodnak, vagyis egy hazug embernél csak nagy ritkán fordulhatnak elő.

A fentiekkel ellentétben látszólag kisebb súlya vagy hiteles lesz mondandónknak, ha kevesebb nyomatékot alkalmazunk, amikor a kezünk mögül beszélünk (vagyis úgy kommunikálunk, hogy közben a kezünkkel a szánkat babráljuk), illetve viszonylag kifejezéstelen marad az arcunk. Az emberek akkor igyekeznek úrrá lenni a grimaszaikon, akkor húzódnak vissza, vagy próbálják meg korlátozni mozdulataikat, ha nem köteleződnék el annak, amit mondanak (Knapp

& Hall, 2002, 320; Lieberman, 1998, 37). A megtévesztő emberek gyakran esnek gondolkodóba szándékosan, ujjakkal az állukat simogatják, mintha egyre csak a válaszon törnék a fejüket. Ez a jelenség szöges ellentéte annak, amit az őszinte embereknel megfigyelhetünk, valahányszor a meggyőzés hevében gesztikulálni kezdenek. A megtévesztőknek időre van szükségük ahhoz, hogy megfogalmazzák mondani-valójukat, és végiggondolják szavaik lehetséges fogadtatását, ami az őszinte beszéddel rendszerint összeegyeztethetetlen.

Azok a nonverbális viselkedésformák, melyek a megtévesztés feltárásakor sokat nyomhatnak a latban

Íme, néhány konkrét dolog, amelyre feltétlenül érdemes figyelni a nonverbális nyomaték szerepének vizsgálatakor, és leginkább a megtévesztés lehetőségének latolgatása közben.

A hangsúly hiánya a kézmozdulatokból

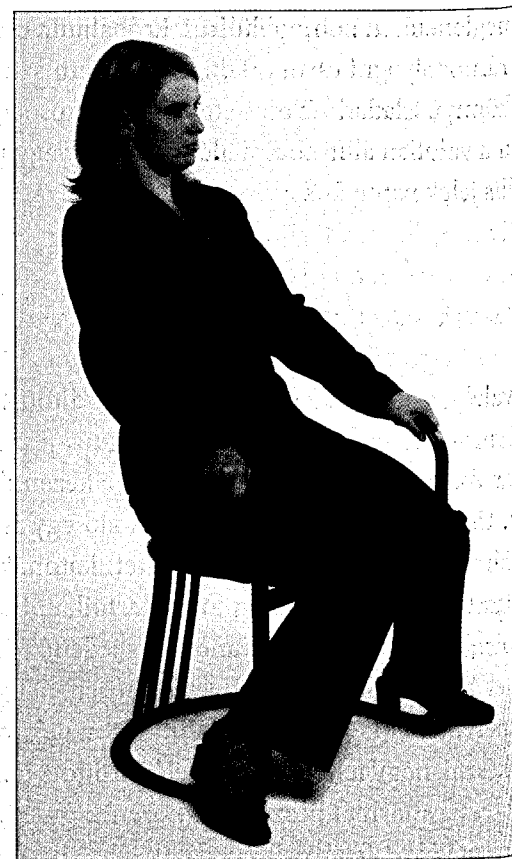
Amint az Aldert Vrij és más kutatók írásaiból is kiderül, a kézmozdulatok, illetve a nyomaték hiánya gyakorta lehet a megtévesztés jele. A gond ezzel a kijelentéssel csak annyi, hogy képtelenség mérhető adatokkal bizonyítani, főleg a köztéren vagy egy társaságban. Mindenesetre próbáljunk meg figyelni az ilyen és ehhez hasonló viselkedésformákra, hogy mikor és milyen körülmények között jelentkeznek,

főleg, ha egy különösen fontos téma után kerül sor rájuk (Vrij, 2003, 25–27). Az összes hirtelen mozdulat valamilyen agytevékenységről árulkodik. Amikor valakinek a karja az egyik pillanatban még hevesen kalimpál, a másik pillanatban meg olyan, mintha lebénult volna, annak konkrét okának kell lennie: akár egy ellenérzésről, akár (esetlegesen) a megtévesztés szándékáról beszélünk.

Kihallgatótisztként szerzett tapasztalataim azt mutatják, hogy aki nem mond igazat, az rendszerint ritkábban harapja össze a nyelvét látványosan, számít az is, hogy az illető bütykei elfehérednek-e, miközben a szék karfájába kapaszkodik, illetve olyan merev-e testtartása, mintha legalábbis egy katapultülésben feszengene. Ezekről a beszélgetésekről azonban a kihallgatott gyanúsított mély sajnálatára általában nem lehet katapultálni. Számos bűnügyi detektív megerősítette, hogy ha a fej, a nyak, a kar és a láb szinte mozdulatlan marad, és ha a kar, illetve a kéz görcsösen kapaszkodik a karfába, egy olyan tünetegyüttessel van dolgunk, amely kifejezetten a megtévesztés szándékára utal, de még ilyenkor sem lehetünk száz százalékgig biztosak a dolgunkban (Schafer & Navarro, 2003, 66) (lásd: 88. ábra).

Furcsa jelenség, de igaz, hogy amikor valaki valótlán kijelentéseket tesz, nem szokott hozzáérni sem az emberekhez, sem olyan tárgyakhoz, mint egy pódium vagy asztal. Olyat még sosem hallottam, hogy valaki a megtévesztés szándékával kiabálva verte volna az asztalt, hogy „Nem én tettem!”

Házugság közben általában erőtlen, kifejezéstelen állításokat szoktam hallani, és hasonlóan puhány gesztusokat látni. Azok, akik valótlán dolgokat állítanak, általában kevésbé meggyőzőek, és nincsenek elköteleződve a szavaik



88. ábra. Ha hosszasan ücsörgünk mozdulatlanul, akár egy katapultszékben, azt jelezzük, hogy fokozottan stresszesek vagyunk

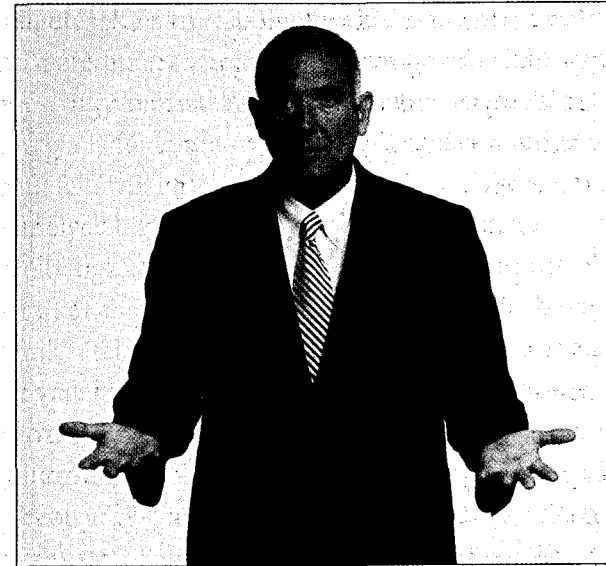
iránt. Habár a gondolkodó agy (a neocortex) ilyenkor megszabja, mit szabad elárulni és mit nem, az érzelmi agy (vagyis a limbikus rendszer, agyunk őszinte része) ingerhiányos marad, és a nonverbális jelek (azaz gesztusok) szintjén nem hangsúlyozza eléggé az elhangzottakat. A limbikus agy érzel-

mi jeleit meglehetősen nehéz felülrni. Próbáljunk csak meg őszintén rámosolyogni olyasvalakire, akit nem szívelünk: nem lesz könnyű feladat! Az erőltetett, hamis mosolygáshoz hasonlóan a valótlan állítások mellé is gyenge vagy passzív nonverbális jelek párosulnak.

Tiszta a kezem

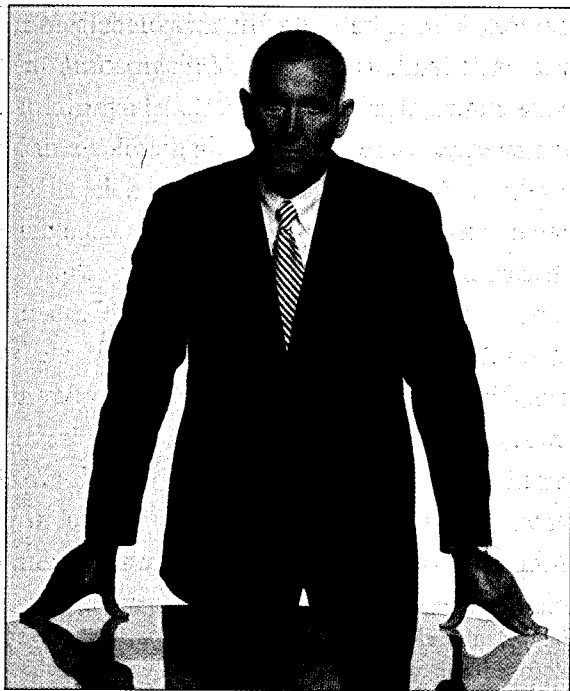
Amikor valaki kinyújtott karral és felfelé fordított tenyérrel reagál megnyilvánulásainkra, olyan gesztust tesz felénk, mintha azt akarná mondani, „Ne félj, tiszta a kezem!” (lásd: 89. ábra). Ugyanilyen pózt vesz fel az is, aki egy istenség kegyelméért folyamodik, de a foglyul ejtett katonák is ebben a testtartásban közelítik meg fogva tartóikat. Ez a magatartásforma mindazonáltal olyanokra is jellemző, akik el szeretnének hitetni valamit. Beszélgetés közben jól figyeljük meg partnereinket. Ha valamilyen állítást tesznek, próbáljuk kifürkészni, hogy felfelé vagy lefelé fordított tenyérrel beszélnek-e. Egy normál beszélgetés során vagy egy adott ötlet megvitatásakor, feltéve, hogy egyik fél sem részrehajló, arra lehet számítani, hogy felváltva megjelenik mindkét tenyérállás.

Viszont ha valaki szenvedélyes vagy megerősítő vallo-mást tesz, mondjuk olyan kijelentéssel él, hogy „Higgye el nekem, nem én öltem meg a nőt!”, akkor beszéd közben a tenyerének feltétlenül lefelé kell néznie (lásd: 90. ábra). Ha az állítás felfelé fordított tenyérrel történik, akkor az adott illető csak szeretné, hogy higgyünk neki, és ettől számomra máris gyanús lesz. Ez persze döntő érv nem lehet, de én



89. ábra. A „tiszta a kezem” olyan gesztus, mely azokra jellemző, akik el akarnak hitetni valamit, vagy el szeretnék fogadtatni magukat. Nem domináns vagy magabiztos megnyilvánulási forma

akkor is megkérdőjelezem azokat az állításokat, amelyeket felfelé fordított tenyérrel tesznek. A felfelé fordított tenyér nem igazán meggyőző, olyan, mintha valaki csak arra kérne minket, hogy higgyünk neki. Aki igazat beszél, az nem könyörög a saját hitelességéért. Kijelent valamit, és az úgy is van!



90. ábra. A lefelé fordított tenyérrel tett kijelentések sokkal empatikusabb és magabiztosabb benyomást keltenek, mint azok, amelyeket felfelé fordított tenyérrel teszünk

A felségterületünk feletti dominancia kimutatása és a megtévesztés

Amikor magabiztosak vagyunk, és kényelemben érezzük magunkat, elterebélyesedünk. Viszont, ha nem érezzük magunk biztonságban, rögtön kevesebb helyet használunk. Szélsőséges körülmények között, aki stressz alatt áll, behúzza kezét-lábát, és magzatpózt vesz fel szinte. A kellemetlen

beszélgetések és meghallgatások számtalan visszafogott gesztust eredményezhetnek: perecalakúra feszített karba tett kezét és/vagy keresztbe kulcsolt lábat, melyeknek néha még a látványa is fájdalmat okoz. Ha a megtévesztés szándékát akarjuk feltárni, igyekezzük tetten érni azokat a testtartásokat, amelyek hirtelen változnak meg, főleg, ha egy bizonyos téma elhangzásával párhuzamosan jelentkeznek.

Amikor magabiztosak vagyunk meggyőződéseink vagy szavaink hitelességét illetően, általában egyenesen, hátrafelezített vállal ülünk, vagyis olyan pózban, amely önbizalmat sugároz. Azok, akik meg akarnak téveszteni bennünket, vagy hazudnak nekünk, tudat alatt megpróbálnak lebukni vagy beolvadni a háttérbe, mialatt igyekeznek kiutat keresni a szavak csapdájából, még akkor is, ha ők maguk beszélnek. Azok, akik nem érzik magukat biztonságban, önbizalomhiányban szenvednek, vagy nem biztosak a gondolataikban, illetve a meggyőződéseikben, hajlamosak ugyanezt az érzést a testtartásukkal is kimutatni – általában kissé meggörnyednek, néha szinte egészen lehajtják a fejüket, és a fülük irányába felhúzzák a vállukat. Különben akkor a legkönnyebb megfigyelni ezt a „teknősbéka-effektust”, ha valaki olyat látunk, aki feszélyezve érzi magát, és megpróbál a nyílt színen elrejtőzni. Az illető ilyenkor ugyanis egyáltalán nem érzi magát biztonságban, és hihetetlenül kényelmetlenül éli meg a helyzetét.

A vállrándítás

Noha minden emberre jellemző, hogy vállrándítással reagál, ha nem biztos valamiben, aki valótlan dolgot állít, másfajta vállrándítást alkalmaz ilyenkor. A hazug ember vállrándítása rövidített és az adott helyzethez szabott, mivel a kérdéses személy ilyenkor úgy beszél, hogy hiányzik belőle az őszinteség és elkötelezettség összes kifejeződése. Ha például csak az egyik váll rándul meg, vagy ha olyan a fej, mintha el akarna tűnni, és be akarna bújni a két váll közé, jogosan következtethetünk arra, hogy a megfigyelt személy stressz alatt áll, és bizonyos esetekben arra is, hogy éppen hamis választ készül adni.

Záró gondolatok

Amint azt a fejezet elején már említettem, az elmúlt húsz év kutatásai egy dologban egyhangú eredményhez jutottak: nincs olyan nonverbális viselkedésforma, amely önmagától és önmagában egyértelműen a megtévesztés jelének tekinthető (Ekman, 1991, 98; Ford, 1996, 217). Vagy ahogyan az egyik kutató barátom, dr. Mark G. Frank, szokta mondani nekem: „Sajnos, Joe, a megtévesztés leleplezésében nincs olyan, hogy »Pinocchio-effektus«” (Frank, 2006). És ezzel én mélyen egyet is értek. Így aztán, amikor a tényeket kell megkülönböztetnünk a kitalációktól, az egyetlen reális forrás, amelyre alapozhatunk, az azoknak a magatartásformáknak a megfigyelése, amelyek a kényelem/kényelmetlenség érzetéről, a szinkronitásról és a nyomatékról árulkodnak.

Ezt a négy elemet kell tehát irányadónak tekintenünk, más nincs.

Az olyan ember, aki feszeng, nem ad a szavainak nyomatékot, és aszinkrón nonverbális jeleket használ, a legjobb esetben is gyengén kommunikál, a legrosszabb esetben pedig meg akar téveszteni minket. A kényelmetlenségérzetnek számos kiváltó oka lehet, például hogy egy beszélgetésben a felek antipatikusak egymás számára, nem megfelelőek a találkozó körülményei, vagy kérdezősködés közben lámpaláz alakul ki az egyik vagy másik félben.

Ugyanezt okozhatja persze a bűntudat vagy a lelkiismeret-furdalás is, ha valaki rejteget valamit, vagy kifejezetten hazudni próbál. Számos lehetőség fennáll, de most, hogy megtanultunk hatékonyabban kérdezősködni, felismerjük másokon, ha feszengenek, és képesek vagyunk az adott körülmények figyelembevételével eljárni, akkor már van legalább egy stabil kiindulási pontunk. Ezek után már csak a további kérdezősködés, tüzetes megfigyelés és tényfeltárás bizonyíthatja be az igazunkat. Azt persze úgysem tudjuk megakadályozni, hogy mások hazudjanak nekünk, de legalább legyünk résen, ha bármikor is a megtévesztésünkkel próbálkoznának.

Végül legyünk óvatosak, és ne akarjuk mindjárt rásütni valakire, hogy hazug, mindössze egyetlen információra alapozva. Számos jó kapcsolat ment már tönkre ilyen módon. Ne feledjük, a megtévesztés lefülelésekor még a leghozzáértőbb szem – köztük az enyém – is csak valamivel biztosabb a véletlennél, vagyis ötven százalék esélye van arra, hogy helyesen ítéljen. Azt pedig mondanom sem kell, hogy ennyi nem elég!

KILENC NÉHÁNY VÉGSŐ GONDOLAT

KILENC

NÉHÁNY VÉGSŐ GONDOLAT

Az egyik barátnőm elmesélt nemrég egy történetet, ami illik ennek a könyvnek a témájához, és rengeteg felesleges vesződéstől megkímélhet bárkit, aki a floridai Gablesben szeretne megtalálni egy címet. Szóval a barátnőm éppen egy fotózásra vitte a lányát Gablesbe, ami pár órára fekszik tampai otthonuktól. Mivel sosem járt még Gablesben, megnézte a térképen, hogy merre érdemes autózniuk. Minden terv szerint ment, egészen addig, amíg be nem érték a városba, és el nem kezdték keresni az utcátáblákat. Ugyanis egyetlenegy sem találtak. Legalább húsz percen keresztül kocsikáztak névtelen kereszteződéseken és névtelen utcákon át. Végül kétségbeesésükben megálltak egy benzinkútnál, és a barátnőm megkérdezte, honnan tudják az idevalósiak, hogy melyik utca melyik. A kutas meg sem lepődött a kérdésem:

– Nem maga az első, aki kérdezi – mondta a helybéli, együttérzően bólogatva. – Menjen el a kereszteződéshez, aztán meg lefelé nézzon, és ne felfelé. Az utcatáblákat 20

centi magasan találja, viharvert kőtömbökre festve, rögtön a padka mellett.

A barátnőm megfogadta a férfi tanácsát, és tíz percen belül meg is találta a keresett házszámot.

– Tiszta sor, hogy én meg másfél méter felett kerestem azokat a fránya utcatáblákat, és nem a földtől pár centire – jegyezte meg a barátnőm, majd hozzátette. – De ami még ennél is meglepőbb, hogy amint tudtam, hová kell néznem, pillanatok alatt képes voltam tájékozódni.

Ez a könyv is jelekről szól. Az emberi viselkedéssel kapcsolatban két fontosabb jeltípust különböztethetünk meg: a verbális és a nonverbális jelet.

Az iskolában mindannyiunk megtanulta, hogyan kell megkeresni és felismerni a verbális jeleket. A korábbi analógiánál maradván ezek azok az utcatáblák, amelyeket normál magasságban, póznákon láthatunk, valahányszor egy idegen városban autókázunk. Aztán ott vannak a nonverbális jelek, melyek mindig is elérhetőek voltak a számunkra, de a legtöbben mégsem tudjuk kifürkészni őket; ahogy a földtől pár centire lévő táblákat sem vagyunk képesek észrevenni, mivel senki sem hívta fel rájuk a figyelmünket. A dolog pikantériája, hogy ha egyszer megtanuljuk észrevenni és értelmezni mások nonverbális jeleit, ugyanabban az élményben lesz részünk, mint Coral Gablesben a barátnőmnek: amint tudjuk, hová kell néznünk, pillanatok alatt képesek leszünk tájékozódni.

Reményeim szerint a nonverbális viselkedés megértésén keresztül mindannyiunknak mélyebben és tartalmasabban sikerül megragadnia környező világunkat, mindannyiunk képes lesz meghallani és meglátni azt a két nyelvet, mely

egyszerre kimondva és némán, közösen alkotja meg az emberi tapasztalat ingerekben gazdag szövetét, illetve mutatja be annak gyönyörű és végtelenül bonyolult természetét.

Ez egy olyan nemes cél, amelyet mindenkinek érdemes megvalósítania, és amelyről bizton állíthatom, hogy némi erőfeszítéssel bárki számára elérhető. Most, hogy egy potenciális hatalom került a birtokunkba, egy olyan tudást mondhatunk a magunkénak, amely életünk végéig pozitív hatással lesz az összes társas kapcsolatunkra. Miután én magam is ennek a tudásnak szenteltem az életemet, valamint ezt a könyvet, végezetül csak annyit tanácsolhatok, hogy tanuljuk meg élvezni mindazt, amit a testbeszéddel kapcsolatban valaha is elsajátítottunk!

Joe Navarro
Tampa, Florida
USA

IRODALOM

Axtell, R. E. (1991). *Gestures: The do's and taboos of body language around the world*. New York, John Wiley & Sons, Inc. Magyarul: *Gesztusok: ajánlott és tiltott testbeszéd-megnyilvánulások a világ minden tájáról*. 1998, Pécs, Alexandra.

Burgoon, J. K., Buller, D. B., Woodall, W. G. (1994). *Nonverbal communication: The unspoken dialogue*. Columbus, OH, Greyden Press.

Cialdini, R. B. (1993). *Influence: The psychology of persuasion*. New York, William Morrow and Company, Inc. Magyarul: *Hatás: a befolyásolás pszichológiája*. 2009, Budapest, HVG.

Collett, P. (2003). *The book of tells: From the bedroom to the boardroom – how to read other people*. Ontario, HarperCollins Ltd.

Cumming, A. Polygraph use by the Department of Energy: Issues for Congress (2007. február 14.), www.fas.org/sgp/crs/intel/RL31988.pdf.

Darwin, C. (1872). *The expression of emotion in man and animals*. New York, Appleton-Century Crofts. Magyarul: *Az ember és az állat érzelmeinek kifejezése*. 1963, Budapest, Gondolat.

de Becker, G. (1997). *The gift of fear*. New York, Dell Publishing.

DePaulo, B. M., Stone, J. I., Lassiter, G. D. (1985). Deceiving and detecting deceit. In B. R. Schlenker (szerk.), *The self and social life*. New York, McGraw-Hill.

IRODALOM

Diagnostic and statistical manual of mental disorders. (2000). American Psychiatric Association. Text rev. 4. kiadás, Washington DC, American Psychiatric Association.

Diaz, B. (1988). *The conquest of new Spain*. New York, Penguin Books.

Dimitrius, J., Mazzarella, M. (1998). *Reading people*. New York, Balantine Books.

Dimitrius, J., Mazzarella, M. (2002). *Put your best foot forward: Make a great impression by taking control of how others see you*. New York, Fireside.

Ekman, P. (1991). *Telling lies: Clues to deceit in the marketplace, politics, and marriage*. New York, W. W. Norton & Co. Magyarul: *Beszédes hazugságok: a megtévesztés árulkodó jelei a politikában, az üzletben és a házasságban*. 2010, Budapest, Kelly.

Ekman, P. (2003). *Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. New York, Times Books.

Ekman, P., O'Sullivan, M. (1991). Who can catch a liar? *American Psychologist* 46, 913–920.

Ford, C. V. (1996). *Lies! lies!! lies!!! The psychology of deceit*. Washington DC, American Psychiatric Press, Inc.

Frank, M. G. (2006). Investigative interviewing and the detection of deception. In Tom Williamson (szerk.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, UK, Willian Publishing.

Givens, D. B. (1998–2007). *The nonverbal dictionary of gestures, signs & body language cues*. Retrieved 11/18/07 from Spokane Center for Nonverbal Studies Website: <http://members.aol.com/nonverbal2/diction1.htm>.

Givens, D. B. (2005). *Love signals: A practical guide to the body language of courtship*. New York, St. Martin's Press.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York, Bantam Books. Magyarul: *Érzelmi intelligencia*. 2008, 4. kiadás, Budapest, Háttér.

Gregory, D. (1999). *Beszélgetés Joe Navarróval*, FBI HQ, Washington DC.

- Grossman, D. (1996). *On killing: The psychological cost of learning to kill in war and society*. New York, Back Bay Books.
- Hall, E. T. (1969). *The hidden dimension*. Garden City, NY, Anchor.
- Hess, E. H. (1975a). *The tell-tale eye: How your eyes reveal hidden thoughts and emotions*. New York, Van Nostrand Reinhold.
- Hess, E. H. (1975b). The role of pupil size in communication. *Scientific American* 233, 110–119.
- Johnson, R. R. (2007). Race and police reliance on suspicious non-verbal cues. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* 20 (2), 277–290.
- Kassin, S. M. (2004). True or false: “I’d know a false confession if I saw one.” In Pär Anders Granhag & Leif A. Strömwall (szerk.), *The detection of deception in forensic contexts*. Cambridge, UK, Cambridge University Press.
- Kassin, S. M. (2006). A critical appraisal of modern police interrogations. In Tom Williamson (szerk.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, UK, Willian Publishing.
- Knapp, M. L., Hall, J. A. (2002). *Nonverbal communication in human interaction*. 5. kiadás, New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Leakey, R. E., Lewin, R. (1977). *Origins: The emergence and evolution of our species and its possible future*. New York, E. P. Dutton. Magyarul: *Fajunk eredete*. 1986, Budapest, Gondolat.
- LeDoux, J. (1996). *The emotional brain: The mysterious underpinnings of emotional life*. New York, Touchstone.
- Lieberman, D. J. (1998). *Never be lied to again*. New York, St. Martin’s Press.
- Manchester, W. (1978). *American Caesar: Douglas MacArthur 1880–1964*. Boston, Little, Brown, & Company.
- Morris, D. (1985). *Body watching*. New York, Crown Publishers.
- Murray, E. (2007). Joe Navarro interjúja, augusztus 18., Ontario, Canada.
- Myers, D. G. (1993). *Exploring psychology*. 2. kiadás, New York, Worth Publishers.
- Navarro, J. (2003). A four-domain model of detecting deception. *FBI Law Enforcement Bulletin* (June), 19–24.

- Navarro, J. (2006). *Read'em and reap: A career FBI agent's guide to decoding poker tells*. New York, HarperCollins. Magyarul: *Phil Hellmuth bemutatja, olvasd le, foszd ki!* 2008, Budapest, Kelly.
- Navarro, J. (2007). *Psychologie de la communication non verbale*. In M. St-Yves, M. Tanguay (szerk.), *Psychologie de l'enquête criminelle: La recherche de la vérité*. Cowansville, Québec, Les Éditions Yvon Blais, 141–163.
- Navarro, J., Schafer, J. R. (2001). Detecting deception. *FBI Law Enforcement Bulletin* (July), 9–13.
- Navarro, J., Schafer, J. R. (2003). Universal principles of criminal behavior: A tool for analyzing criminal intent. *FBI Law Enforcement Bulletin* (January), 22–24.
- Nolte, J. (1999). *The human brain: An introduction to its functional anatomy*. St. Louis, MO, Mosby.
- Ost, J. (2006). Recovered memories. In Tom Williamson (szerk.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, UK, Willian Publishing.
- Panksepp, J. (1998). *Affective neuroscience: The foundations of human and animal emotions*. New York, Oxford University Press, Inc.
- Prkachin, K. M., Craig, K. D. (1995). Expressing pain: The communication and interpretation of facial pain signals. *Journal of Non-verbal Behavior* 9 (4), Winter, 181–205.
- Ratey, J. J. (2001). *A user's guide to the brain: Perception, attention, and the four theaters of the brain*. New York, Pantheon Books.
- Schafer, J. R., Navarro, J. (2004). *Advanced interviewing techniques*. Springfield, IL, Charles C. Thomas Publisher.
- Simons, D. J., Chabris, C. F. (1999). Gorillas in our midst: Sustained inattention blindness for dynamic events. *Perception* 28, 1059–1074.
- St-Yves, M., Tanguay, M. (szerk.) (2007). *Psychologie de l'enquête criminelle: La recherche de la vérité*. Cowansville, Québec, Les Éditions Yvon Blais.
- Vrij, A. (2003). *Detecting lies and deceit: The psychology of lying and the implications for professional practice*. Chichester, UK, John Wiley & Sons, Ltd.

NÉV- ÉS TÁRGYMUTATÓ

abrazo 212–213
 agresszió 66–67, 280
 agy, *lásd* emberi agy
 agysejtek feltérképezése 11
 agyszkenneres technológia 11
 ajkak
 ajakprés 35–38, 297–300
 beszívott ajkak 37, 301–302
 eltüntetése 297, 300
 aki nagyot nyel 343
 alacsonyabb/alantas társadalmi pozíció 247–250
 alacsony önbizalom
 alacsony önbizalomra utaló kézmozdulatok 253–259
 és a nyak megérintése 257–259
 és az alacsonyabb társadalmi státusz 247–250
 hüvelykujj árulkodó jelei 247–249
 lesütött tekintet, úgy, mint az alacsony önbizalom jele 279
 nonverbális kommunikációban 70–71
 alapvető viselkedésformák 38, 346
 Ali, Muhammad 172
 alkalmazkodókészség 71
 állati örökségünk 55–56
 A megtévesztés feltárásának négyrétű modellje a kikérdezés alternatív paradigmája 329

arc
 békítő magatartásformái 85
 elfehéredés/kipirulás 311–312
 ellazult arcizmok 273–274
 érzelmi megnyilvánulásai 268–275
 és az ellenérzésre utaló jelek 313–316
 gravitációellenes megnyilvánulásai 317–319
 homlokráncolás 269, 308–309
 megérintése 79
 negatív érzelmi megnyilvánulásai 268–269
 nonverbális viselkedésformái 308–317
 orrfelhúzás 310
 öröm tükröződése az arcon 271–273
 pókerarc 102
 arckifejezések
 arckifejezéseken keresztül megvalósuló érdemi betekintés 267–268
 egyetemes nyelve 265–266
 ellenérzésre utaló arckifejezések 313–316
 feszengésre utaló arckifejezések 269
 megfejtésének nehézsége 320–321
 megtévesztő arckifejezések 102
 undor megnyilvánulása 314–317
 vegyes üzenetei 319–320

ártatlan emberek 347
 áruházi tolvajok 189
 árulkodó jelek
 egyetemes 35–37
 feszengésre utaló válaszreakciók 335–343
 halmozott árulkodó jelek 39, 142
 komfortérzetre utaló válaszreakciók 288–290, 332–335
 nonverbális kommunikáció
 árulkodó jelei 25
 nonverbális viselkedés árulkodó jelei 35–37
 nonverbális viselkedésformákra jellemző árulkodó jelek 367–369
 önbizalomhiányra utaló válaszreakciók 279
 stresszre utaló utaló válaszreakciók 311
 szemblokkolás 283
 visszafogott karmozdulatok 189
 ásitás 86
 aszinkronitás 335
 Axtell, Roger 229

bántó kézmozdulatok 227–230
 Basinger, Kim 135
 Becker, Gavin de 73
 beharapott száj
 mint az ellenvélemény jele 301–302
 mint válaszreakció egy kínosabb témákra 36–37
 békítő magatartásformák
 arcon 85
 és stresszes válaszreakciók 344
 fajtái 79–82
 fenyegető élmények átélése után 71
 fokozott használata 346–347
 lábdörzsölés 86–90
 nőkre jellemző békítő magatartásformák 74–75
 nyaktájékon 82–85
 önmagunk ölelgetése 90–91
 rendőrségi kihallgatások során 77, 344–352
 stressz függvényében 92–93
 szellőztetés 90–91

tenyérrel felfelé 360–361
 útmutató a békítő magatartásformákhoz 91–93
 betekintés 267–268
 bírósági vallomás 241–242
 bizalmatlanság 294
 bizonytalanság 250
 biztonsági erők 248
 blokkoló magatartásformák 64
 karral kapcsolatban 195
 keresztbe tett lábakkal kapcsolatban 128–129
 Bodytalk The Meaning of Human Gestures (Moris) 229
 boldogság 273–274
 buccinator izmok 303
 büntudat 329, 349
 bűnügyi nyomozás 236–237
 Chamberlain, Neville 325
 Clinton, Bill 291
 csípőre tett kéz 198–202
 csoportos árulkodó jelek 39, 142
 csuklyahatás 203–204

Dangerfield, Rodney 91
 da Vinci, Leonardo 98
 Dean, Diana 54–55
 de Gaulle, Charles 319
 diák/tanár kapcsolat 22
 díszek, ékek
 felsőtesten 164–165
 karon 209–211
 tetoválás a testen 210–211
 dominancia megnyilvánulási formái
 legjellemzőbb pózai 117–120, 204–207
 nemi szervek kihangsúlyozásával 251–252

egyénekenként eltérő nonverbális viselkedésformák 35–36
 egyenes tartás 363
 Egyesül Államok 313–316
 egyetemes nyelv 265–266
 együttműködés/összinteség 350
 együttműködő lábak/lábfejek 133–135

- Eisenhower, Dwight David 163
 Ekman, Paul 260
 elfehéredés (sokk) 312
 elfordított tekintet 288–290
 elfordulás 148
 elhajlás 65, 152
 elkötelezettség hiánya 111
 ellenvélemény 301–302
 ellenvéleményre utaló jelek 313–316
 elpirulás 311–312
 eltérbélyesedés 362
 ember
 aprólékos megfigyelése 44–45
 emberi gondolatok 10–11
 emberi viselkedés hirtelen változásai 41–43
 feszélyeztettségének jelei 342–343
 limbikus rendszer irányítása az embernél 115–116
 tudat alatti elhajlás másoktól 65, 152
 emberi agy
 által irányított magatartásformák 94–95
 és a kéz nüansznyi gesztusai 217–218
 és a pupillatágulás 275–278
 limbikus rendszere 13, 50–51
 emberi hang 343
 emberi hazugságvizsgáló gép 11
 emberi test
 által közvetített gondolatok/érzések 22–24
 néma kommunikációja 13–14
 nonverbális üzenetei 45–47
 endorfin 80
 értelmezés, értelmezhetőség 320–321
 érzelmi örömök 209
 érzelmek, *lásd még* negatív és pozitív érzelmek
 arcon 268–275
 pupillatágulás, mint érzelmismegnyilvánulás 284–287
 szerepe a karokon 179–181
 szétrebbenő párok 148–149
 európai gesztusok 318–319
 facebook 89
 FBI 22–24, 283
 fej
 biccentés 273
 mozdulatai 342
 fejedelmi póz 192
 felfelé mutató lábujjak 114
 felkavart gyomor 161
 felsőtest 146–177
 fenségterület és birtokviszony 116, 171
 és a megtévesztés 362–363
 karnál 195
 széttárt karoknál 205
 fenségterület jelzésének prioritása 119
 fenyegető élmény/tapasztalat 64–66, 70
 ferromonok 310
 feszengésre utaló válaszreakciók 70–91
 arckifejeződései 269
 embereknel megfigyelhető jelei 342–343
 és a békéltető mozdulatok 344–352
 és a megtévesztés 365
 és a nonverbális kommunikáció 44
 és a nyelvmozdulatok 304–307
 feszengés árulkodó jelei 335
 hamis mosoly 340
 U-alakban legörbülő ajkak 298–299
 figyelmeztető jelzés 40–41
 fizikai kontaktus és hazugság 339
 fizikai megjelenés/külső 168
 és a tollázkodás 169–170
 kéz fizikai megjelenése 232–233
 fordított U-alak 298–299
 Frank, Mark G 364
 frontális exponálás 149–153
 Gestures: The Do's and Taboos of Body Language Around the World (Axtell) 229
 gesztusok 314–316, *lásd még* undor bántó kézmozdulatok 227–230
 erős kezek 220, 222
 orrfelhúzás 318–319
 világlátott szemmel tolerálható gesztusok 314–315
 gondolataink kikristályosodása 289
 gondolatok/érzések 22–24, 289
 gondolkodó póz 357

- Gottman, John 304
 gravitáció kihívására tett mozdulatok és a kar 181–183
 és a láb/lábfej 112–116
 és az arc 317–319
 gravitációval kapcsolatos mozdulatok 181–183
 gúnymosoly 303
 gyerekek
 gyerekek felé kimutatott szeretet 212–213
 karmozdulataik hirtelen megszűnése 186–187
 lábmozdulatai 100–101
 önvédelmi reakciói 158
 Hall, Edward 119–120
 hamis mosoly 296
 kontra valódi mosoly 294–297
 mint a kényelmetlenség jele 340
 hangok 85–86
 hárítás nonverbális megnyilvánulásai 66
 karokon keresztül 195
 mint megfutamodásos válaszreakció 64–66
 hátra tett kéz, kar 192
 hazugság
 és a fizikai kontaktus 339
 és a visszafogott magatartás 141
 és kézdermés 253–254
 hazug agy 52
 mint a társadalmi túlélés eszköze 328–329
 szemkontaktus hazugság közben 341–342
 természetellenes nyomaték hazugság közben 354–357
 tettenérése 327–328
 ujjbegyek összeírntése kevésbé jellemző 358
 hazugságvizsgáló 11
 helyzettudatosság 31–34
 hideglelés 160
 Hitler, Adolf 220, 325
 hivatásos katona 198
 homlok
 homlokdőrzölés 78
 homlokráncolás 269, 308–309
 hunyorgás 269, 278
 különböző jelentései 280
 mint a szemblokkolás formája 275–279
 hüvelykujj gesztusai
 bizonytalanság jelei 250
 magabiztosság jelei 243–245
 önbizalomhiány jelei 247–249
 idegesség 345
 isopraxizmus 152, 334
 isopraxison keresztül tükröződő magatartásformák 333
 mint a közösségi túlélés eszköze 58
 izzadt tenyér 232–234
 járás
 járásstílusok 130–131
 ragadozók járásának gyorsasága/iránya 132
 Jordan, Michael 305
 kar
 általi hárítás 195
 díszei 209–211
 eltérbélyesedése 204–207
 érzelemnyilvánítása 212–213
 és a csipőre tett kéztartás 199, 202–203
 és a hátra tett kéz 191
 fenségterülettel kapcsolatos megnyilvánulásai 195–213
 gravitációellenes mozdulatai 181–183
 karba tett kezek 154, 159
 mindennapos üzenetei 190–191
 mint érzelmi közvetítő 180–181
 mozdulatai 189–191
 mozgásának felfüggesztése 184–185
 viselkedése udvarlás közben 207–209
 visszafogott mozdulatai 183–189
 visszafogottsága 253–254
 visszarántása 183–184

kardemedéses válaszreakció 184
karok által közvetített üzenetek 189–191
katapultülésben 359
Kennedy, John F., 245
kényes beszédtema 36–37
kéz
által gerjesztett negatív érzések 221–222
bántó gesztusai 227–230
és a nyomaték hiánya 357–360
és a remegés 235–238
és az emberi agy 217–218
és az izzadás 232–234
és összekulcsolt ujjak 254–256
fizikai megjelenése 232–233
határozott gesztusai 220, 222
hüvelyujj megnyilvánulásai 243
kézdermedés 253–254
kéztördelés 242, 254
meggyőző szónokok kézmozdulatai 219–221
mikrogesztusai 259
mozdulatváltásai 259–262
nonverbális jelei 234–238
széttárt ujjak összeérintése 239–243
kézcsavargatás 242, 254–256
kezet rázni és kivárni 129
kézfogás 221–227
politikus kézfogás 224
kézmozdulatok
magabiztosságot sugárzó kézmozdulatok 238–243
önbizalomhiányról/stresszről árulkodó kézmozdulatok 253–259
visszafogott karral 253–254
kiékelés/kipékelés 170–172
kilégzés 79
kiterő manőverek 64
klinikai depresszió 113
komfortérzet árulkodó jelei 70–91,
lásd még kényelmetlenségérzet
árulkodó jelei
elfordított tekintet 288–290
és a nonverbális kommunikáció 44
és a nyugodt arcizmok 273–274

és a szinkronitás 352–354
és a törzs kiékelése 170–172
fejbiccentés 273
frontális kitarulkozás/elzárkozás 149–153
isopraxizmus, mint jel 334
kérdőző/kihallgató által teremtett hangulat 331–332
kitarulkozás 362–363
láb-/lábfej tartások 120–124
társas kapcsolatok kialakítása 329–331
további utaló jelek 332–335
komfortérzet/kényelmetlenségérzet arány 329–331
koncentrált/körülményekhez kötött megfigyelés 31–34
konfrontálódás 117
környezet megfigyelése 29–34
körömrágás 233, 311
kósza tekintet 290
közösségi túlélés 58
Kulis, Joe 136
kulturális viselkedésformák 225–227
láb 87, lásd még láb/lábfej
keresztbe tett lábak 120–124, 128
kiékelte lábak 116–119
összedörzsölt lábak 86–90
labilis pszichikai alkat 210
láb/lábfej 98–101, lásd még láb viselkedési formái; láb együttműködő/nem együttműködő lábak 133–135
elfordítása 108–111, 134
és a türelmetlenség 107
gravitációellenes megnyilvánulásai 112–116
gyermekek lábmozgása 100–101
kényelemérzetről árulkodó jelei 120–124
keresztbe tett lábak 138–142
kiékelte lábak 116–119
limbikus rendszer által irányított válaszreakciói 98–100
mint a legőszintébb testrész 97–98, 101–103

mozdulatváltásai 135–137
nonverbális viselkedésformái 103–143, 272
udvarlás közben 125–129
láb viselkedésformái
és a gyerekek 100–101
és a románc 126–127, 186, 236, 276
megdermedés 138, 140
mögöttes szándékot sejtető viselkedésformák 109–111
ugrálás/rugdosódás 135–137
Legfelsőbb Bíróság határozata 47–48
leleplezés
megtévesztés leleplezése 323–325, 329
nonverbális viselkedésen keresztül 352–357
lesütött tekintet 289–291
levegővétel 173
limbikus rendszer 51–69
agyunk őszinte része 52
által kiváltott láb/lábfej reakciók 98–100
által kiváltott megdermedéses válaszreakció 56–63, 255
által kiváltott megfutamodásos válaszreakció 63–66
által kiváltott megküzdéses válaszreakció 66–69
által kiváltott szemblokkolás 281–283
emberi agy limbikus rendszere 13, 50–51
emberi szabályozása 115–116
és a stressz/idegesség 235
felülírásának nehézsége 358–360
komfort/kényelmetlenségérzete 70–91
korábbi negatív élményei 72–73
nonverbális válaszreakciói 55–69
törzsünk elé tartott pajzs 178
veszélynek történő kitétel korlátozása 194
MacArthur, Douglas 163
MacLean, Paul 50
madármozdulat 260

magabiztosság
és a táncoló talpak 103, 272
felhúzott orr, mint a magabiztosság jele 318–319
hüvelykujj árulkodó jelei 243
magabiztosságra utaló kézmozdulatok, 238–243
magasabb társadalmi pozícióban 244–246
nonverbális viselkedésben 70–71
széttárt ujjak összeérintése 239–243
ujjaink összeérintése összekulcsolt kézzel, 240–242
magasabb értelmi szint 52
magasabb szintű emlékezőkészség 52
magas státuszban lévő egyének 197, 243–246
McFadden, Martin 47
megdermedéses válaszreakció
karmozdulatokban 184
lábmozdulatokban 138, 140
limbikus rendszer által kiváltott megdermedés 56–63, 255
megfeszített állkapocs 268–270
megfigyelés
emberek megfigyelése 44–45
koncentrált/körülményekhez kötött megfigyelés 31–34
testbeszéd/környezet megfigyelése 30–34, 101–103
megfutamodásos válaszreakció
limbikus rendszer által kiváltott megfutamodás 63–66
mint a fenyegetettség elől való menekülés eszköze 63–64
mint a hártásos nonverbális viselkedés eszköze 64–66
meghallgatás/kihallgatás 344–352
és a békítő nonverbális jelek 71–76
és a feszengés jelei 335
és a szinkronitás 333–335
idegesség jelei egy interjú során, 345
komfortzóna kialakítása egy interjú során 331–332
türelem szerepe egy interjú során 347

megküzdéses válaszreakció és a személyes tér veszélyeztetése 68
limbikus rendszer irányítása alatt 66–69
mint az agresszív túlélés eszköze 66–67, 280
megtévesztés
 alapvető nonverbális viselkedésformái 352–357
 arckifejeződései 101–102
 és a fenségterület birtokviszonyaira utaló jelek 362–363
 feltárásának nehézsége 323–325
 feszengésre utaló válaszreakciók 365
 gondolkodó ember szándékosan felvett póza 357
 izzadt tenyér, mint árulkodó jel 232–234
 jellemző nonverbális magatartásformái 357–364
 komfortérzet/kényelmetlenség arány meghatározása 329–331
 legújabb keletű megközelítése 329–352
 megtévesztésről árulkodó testbeszéd 13
megvetés 303–304
mellkas elé tartott pajzs 155–157
mellkas kidüllesztése 172
mély meghajlás 162–163
merengés 118, 288–290
mikrogesztusok 260–261, 314–315, 317
Morris, Desmond 98, 130, 229
mosoly
 hamis 294–297
 mint fokmérő 295
 mosolygó arcvonások 309
 valódi 294–297
mozdulatváltás 135–137
mögöttes szándékról árulkodó jelek 42–43
 és a lábmozdulatok 109–111
 startpóz 115
nagy járomcsonti izom 294–297
negatív érzelmek 72–73
 arckifejeződései 268

eldugott kéz által gerjesztett negatív érzelmek 221–222
és a leengedett karok 182–183
negatív érzelmekről árulkodó ajakprés 297
negatív érzelmekről árulkodó tollászkodás 230–231
teknős effektus 176
néma nyelv 13–14
nem együttműködő láb/lábfej 133–135
nemi szervek kihangsúlyozása 251–252
nemtetsző látvány 281–284
neocortex 50
 becsapásra hajlamos neocortex 52
 és a magasabb szintű értelem/ emlékezeti képességek 52
nevetőizom 294–297
Nixon, Richard 291, 325
nonverbális kommunikáció
 árulkodó jelei 25
 emberi test által létesített nonverbális kommunikáció 45–47
 és a limbikus rendszer válaszreakciói 55–69
 és a pislogás mértéke 290–292
 és a pókerjátékosok felfogása 28
 és a sikeres életstílus elsajátítása 26–27
 hamis/megtévesztő 43
 komfortérzet kontra kényelmetlenség 44
 körülmények megfigyelése és a megértés 30–34
 megfejtése 28
 szemblokkolással 23–24
 tízparancsolata 29–45
nonverbális viselkedés
 arc nonverbális viselkedése 308
 egyenként változó 35–36
 egyetemes árulkodó jelek 35–37
 és a felső test 146–177
 és a járásstílusok jelentősége 131
 és a stressz megnyilvánulási formái 60–61
 és mások gondolatainak a kifejtése 10–11

hárítás 66
jellemzői 367–369
kéz szerepe 234–238
láb/lábfej szerepe 103–143, 272
magabiztosság/önbizalomhiány esetén 70–71
meghatározása 25–26
megtévesztés során 323–325, 352–357
száj nonverbális viselkedése 293–307
szem nonverbális viselkedése 274–293
szinkronitás a nonverbális viselkedésben 333–335
társas kommunikációban 25
nők
 békítő viselkedésformái 74–75
 stresszreakciói 84
nyak
 nyakgödröcske takarása 74–76
 nyaktájékkal kapcsolatos békítő magatartásformák 82–85
 nyaktájék megérintése 78, 82–85
 nyaktájékon át tükröződő boldogság 273
 nyaktájék szabadon hagyása 258
nyakkendő igazgatása a férfiaknál 81
nyelv gesztusai 304–307
nyomaték
 mint az őszinteség eszköze 354–357
 nyomaték nélküli kézmozdulatok 357–360
orbicularis oculi 294–297
orr
 felhúzása 318–319
 fújtatás 310
 megérintése 351
orrzárnýtágulás 310
öklölvívó póz 310
ölelés 90–91
önkorlátozás 128
 mint az aszinkronitás jele 335
 mint hazugságformáló gesztus 336–337
önmegtartóztatás, 183–184
önvédelmi sebesülések 180

őszinteség 325–326
 és a limbikus rendszer/agy irányító szerepe 52
 nyomaték szerepe az őszinteségben 354–357
 őszinteségről árulkodó testrészek 97–98, 101–103
őszinteség hiánya
 és a belőlük épített korlátok 337–338
 és a neocortex szerepe 52–53
 és a stressz 327
 szakavatott szemmel nézve 327–328
őszinteség/valóságtartalom
 együttműködés őszinteség nélkül 350
 mint a társadalom működésének a kulcsa 325
 testbeszéd őszintesége 25
 törzs által közvetített valódi érzelmek 145–146
 összekulcsolt lábak/lábfejek 138–139
 összekulcsolt ujjak 254–256
 összeráncolt szemöldök 287–288
párok 148
pókerarc 102
pókerjátékosok 28
politikus kézfogás 224
pozitív érzelmek
 és feltartott kezek 181–182
 pozitív érzelmekre utaló szemmozgások 284–287
 szemvillantás 287–288
 villanykörte 287
primitív ember 57
proxémia, térszükségletek 10
pszichikai megfutamodás 261–262
pszichikai rendellenesség 210
pupilla összehúzódása 275–279
pupillatágulás
 egyéb tényezői 286, 292, 304
 és az agy fokozott vizuális információellátása 277–278
 mint a pozitív érzelmek kifejezőeszköze 284–287
ragadozók/nagyvárosi ragadozók és a szemkontaktus 341
járásának gyorsasága/iránya 132

Reesam, Ahmed 54-55
 Reeser, Marc 276
 rendőrtisztek 200-201
 reszkető kezek 235-238
 románc 126-127, 186, 236, 276
 rugdalózás, mint válaszreakció
 135-137
 ruházat 153-155, 164-169
 sandítás 293-294
 sikeres élet 26-27
 startpóz 115-116
 stressz
 állkapocs megfeszítése 268-270
 által kiváltott ásitás 86
 árulkodó jelei 311-312
 elszigetelő hatása 349-351
 és a limbikus rendszer 235
 és a nők 84
 és őszinteséghiány 327
 „katapultülés” effektus 359
 kézmozdulatok stresszhelyzetben
 253-259
 körömrágás, mint a stressz jele 311
 megdermedés stresszhelyzetben
 138, 140
 stresszre utaló békítő
 viselkedésformák 92-93
 stresszre utaló nonverbális
 viselkedésformák 60-61
 ziháló mellkas stresszhelyzetben 173
 suprasternális gödröcske 74-75, 81
 száj 293-307
 szakemberek 327-328
 szellőztetés 90-91
 szem
 futó megérintése 282
 nonverbális magatartásformái
 274-293
 pozitív érzelmi megnyilvánulásai
 284-287
 szemvillantás 287-288
 villanykörte 285, 287
 szemblokkolás 67, 282
 FBI eszköztárban 283
 limbikus rendszer alkalmazásában
 281-283

mint nonverbális kommunikáció
 23-24
 nemtetsző látvány ellensúlyozására
 281-284
 pupilla összehúzódása/hunyorgás
 275-279
 személyes tér 64-66
 szemforgatás 316
 szemhéjmozgások 10
 szemkontaktus 341
 szemöldök
 felhúzott 287-288
 lehorgasztott 279
 szempillaremegés 290-292, 341
 szemrebbenés 290-292
 széttárt ujjak összeérintése 239-243
 hazug embernél ritkább 358
 mint az önbizalom megnyilvánulása
 239-243
 szinkronitás
 és a komfortérzet 352-354
 nonverbális kommunikációban
 333-335
 szónokok
 beszélőtől elforduló tekintet
 288-290
 kézmozdulatai 219-221
 szóváltás 67-68
 táncoló talpak 103-107, 272
 társadalmi-gazdasági státusz 209
 társadalmi harmónia 151, 213-215
 társadalmi túlélés eszköze 328-329
 társadalom 325-326
 társas interakciók 25, 64
 és a békítő nonverbális jelek
 344-352
 és a feszengés jelei 335
 ismeretgazdagsága 368-369
 izgága lábmozdulatok a társas
 interakció során 108-111, 134
 kényelmi válaszreakciók biztosítása
 a társas interakció során 330-331
 tekintélyt parancsoló póz 197-203
 „teknős effektus” 61-62, 176
 térdcsapkodás 111-112
 térigények 119-120

térigénnyel kapcsolatos kérdések
 129-130
 Terry kontra Ohio 47-48
 testbeszéd, lásd még nonverbális
 viselkedés; nonverbális
 kommunikáció
 és a rejtett szándék jelei 42-43
 lábak/lábfejek megfigyelése 101-103
 megtévesztés leleplezése a
 testbeszédben 13
 mint a tanár/diák kommunikáció
 csatornája 22
 önmagunk ölelgetése 90-91
 testbeszéd valóságátartalma 25
 tetoválás 210-211
 The Gift of Fear (Becker) 73
 tiszta a kezem 360-361
 tiszteltatlenség 313-316
 tolláskodás 169-170, 230-231
 törzs
 díszjelei/ékszerjei 164-165
 és a levegővétel 173
 felsőtest védelmében 156-157
 kidekorálása 164-169
 lemezelenítése 173
 limbikus rendszer védelme alatt 178
 meghajlás 162-163
 pajzs 153-160
 törzs által közvetített valódi
 érzelmek 145-146
 törzshajlítás 146-149, 152
 védelme 156-157
 tudás 329, 349, 369
 túlélés
 állati örökségünk 55-56
 csoportos 58
 türelem szerepe egy interjú/kihallgatás
 során 347
 türelmetlenség 107
 udvarlás
 karok udvarlás közben 207-209
 lábak/lábfejek gesztusai udvarlaskor
 125-129

ujjak
 csettintés 228
 mutogatás 227-230
 ujj-, tenyérnyomok 187
 a test frontális részén 187
 undor 314-317
 utazás 314-315
 váll
 vállrándítás 177
 vállvonogatás 174-175
 vallomások 347-348
 valódi mosoly 294-297
 veszély 194
 villanykörte szemek 285, 287
 viselkedés vagy magatartásformák,
 lásd még láb viselkedésformái;
 gravitációval dacoló viselkedés;
 nonverbális viselkedés; békéltető
 viselkedés
 alapvető viselkedésformák 38, 346
 blokkolás 64-66, 128-129
 emberi agy irányítása 94-95
 hirtelen bekövetkező változások 41
 isopraxizmus tükröződése 333
 karmerevedés 184
 kulturális viselkedésformák
 225-227
 levegővétel 173
 limbikus rendszer szabályozása
 54-55
 megtévesztés 323-325
 mellkas elé tartott pajzs 155-157
 tüntetecsoportok 320-321
 visszafogott karmozdulatok 189
 visszafogott mozgás 183-189
 visszafogott viselkedés 141
 vita 67-68
 Vrij, Aldert 357

Walters, Barbara 135

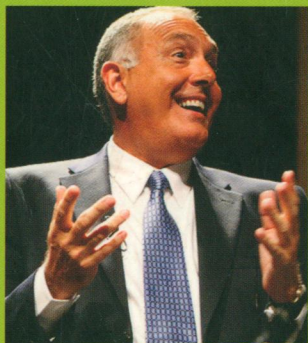


Szeretnéd ránézésre kiismerni az embereket?

Tudni akarod, hogy jöhetsz rá, ha valaki hazudik neked?

A közhiedelemmel ellentétben az arc árulkodik legkevésbé az emberek valódi érzelmeiről. Az ujjaink, a lábujjaink vagy a szemöldökünk mozgása ellenben meglepően sokat elárul rólunk. Ahhoz, hogy megtanuljunk értelmezni a testbeszédet, a legkevésbé irányítható reakciókat kell kiismernünk, amit a különböző érzések kiválthatnak belőlünk!

Joe Navarro, az egykori FBI-ügynök, a viselkedéselemzés nemzetközileg elismert szakértője könyvéből mindezek mellett azt is megtudhatod, hogyan használd tudatosan a testbeszédet arra, hogy a főnököd, a családtagjaid, a barátaid vagy akár egy idegen pozitív benyomást szerezzen rólad!



Joe Navarro (1953) az FBI nyugalmazott ügynöke, fő területe a kémelhárítás volt. Több mint harminc évet töltött a nonverbális kommunikáció és a testbeszéd tanulmányozásával, számos könyve megjelent a témában.

www.nyitottkonyv.hu

2980 Ft



9 789633 100554



JOE NAVARRO

BESZÉDES TESTEK

Egy FBI-ügynök emberismereti kézikönyve